



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON
MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO DEL MIES EN PERSONAS CON CAPACIDADES
ESPECIALES, CANTÓN CHONE**

AUTORES:

**NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO
JHON STALIN VILLA MARCILLO**

TUTOR:

ECO. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS, MSc.

CALCETA, MARZO DE 2021

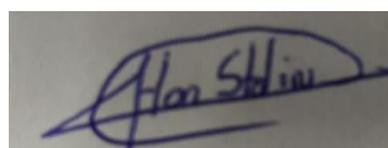
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO, con cédula de ciudadanía 131326552-0 y **JHON STALIN VILLA MARCILLO**, con cédula de ciudadanía 131389088-9 declaran bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES, CANTÓN CHONE** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e innovación.



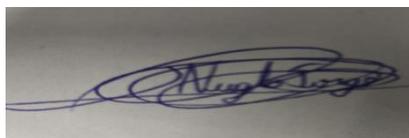
NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO
CC: 131326552-0



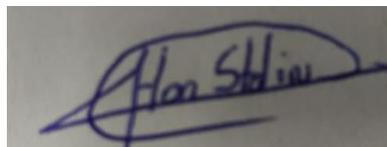
JHON STALIN VILLA MARCILLO
CC: 131389088-9

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO con cédula de ciudadanía **131326552-0** y **JHON STALIN VILLA MARCILLO**, con cédula de ciudadanía **131389088-9**, autorizan a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES, CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



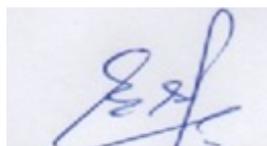
NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO
CC: 131326552-0



JHON STALIN VILLA MARCILLO
CC: 131389088-9

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

ECO. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES, CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por **NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO y JHON STALIN VILLA MARCILLO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO**, de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS

CC: 131017932-8

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES, CANTÓN CHONE, que ha sido desarrollado por **NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO y JHON STALIN VILLA MARCILLO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTREGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING.DIANA YASBETH RADE LOOR, MG

CC: 131047576-7

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



AB. CARLOS TORRES FUENTES, MG

CC: 130625350-9

MIEMBRO DE TRIBUNAL



LIC. FÁTIMA PALACIOS BRIONES, MG

CC: 130586341-5

MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por haberme forjado como persona. Este logro se lo debo a ellos, porque gracias a su motivación he culminado esta anhelada etapa de mi vida.

A la ESPAM MFL, por darme la oportunidad de crecer como ser humano y futuro profesional durante el tiempo que permanecí en sus predios.

A los docentes y compañeros, por el tiempo y los conocimientos compartidos durante este largo recorrido por el camino universitario.

Al Eco. Ernesto Guevara, tutor de este trabajo de integración curricular, por el apoyo y las orientaciones brindadas en la construcción del mismo.

Al Lic. José Luis García, por su apoyo y sabias orientaciones en todo momento

¡Gracias a todos!

NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su gran esfuerzo, dedicación y apoyo durante este trayecto universitario, los amo.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, por la oportunidad de culminar una carrera y formarme en Administración Pública.

A mi tutor por su apoyo incondicional en este proceso de titulación.

JHON STALIN VILLA MARCILLO

DEDICATORIA

A Dios, quien cada día nos permite vivir y forjar nuestro camino.

A mis padres, quienes han sabido brindarme su apoyo incondicional y sabios consejos, los cuales han sido un pilar fundamental en mi formación académica y como futuro profesional de este país.

NUGLO JORGE SOLÓRZANO PAZMIÑO

DEDICATORIA

A Dios quien me ha guiado a lo largo de vida y me ha acompañado en todo momento.

A mis padres quienes han estado conmigo siempre, por su apoyo moral y afectivo, por estar siempre pendientes de mi vida tanto personal como profesional, a ustedes dedico este esfuerzo.

JHON STALIN VILLA MARCILLO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA	ix
CONTENIDO GENERAL.....	x
CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. CALIDAD.....	7
2.1.1. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	7
2.1.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	9
2.1.3. FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
2.2. INDICADORES DE CALIDAD.....	14
2.3. EFICIENCIA.....	15
2.4. EFICACIA	15
2.5. SERVICIO PÚBLICO	16
2.5.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO.....	16
2.5.2. SERVIDOR PÚBLICO.....	18
2.5.3. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	18
2.5.4. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	19
2.6. USUARIO.....	19

2.6.1. TIPOS DE USUARIO PÚBLICO.....	20
2.7. EVALUACIÓN	21
2.7.1. TIPOS DE EVALUACIÓN.....	22
2.7.2. PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.....	22
2.7.3. TIPOS DE DISCAPACIDADES	23
2.8. MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	24
2.9. PLAN DE MEJORA	25
2.9.1. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA.....	26
2.9.2. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA	27
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	24
3.1. UBICACIÓN.....	24
3.2. DURACIÓN.....	24
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO.....	24
3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	24
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	24
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO	25
3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	25
3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO	26
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	26
3.5.1. ENCUESTA.....	26
3.5.2. ENTREVISTA.....	26
3.6. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	27
3.6.1. TAMAÑO DE MUESTRA.....	27
$n = Z^2 * N * p * q / e^2 N - 1 + Z^2 * p * q [1]$	27
3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	28
3.7.1. BIBLIOGRÁFICA	28
3.7.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	29
3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.8.1. FASE N° 1. DESCRIBIR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.....	29
3.8.2. FASE N° 2. APLICAR UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA VALORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.....	30
3.8.3. FASE N° 3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.....	31

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1. DESCRIBIR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.....	31
4.2. APLICAR UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA VALORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.....	37
4.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.....	56
4.3.1. PLAN DE MEJORA.....	56
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. CONCLUSIONES	55
5.2. RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	62
ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA.....	63
ANEXO 2 MODELO DE ENCUESTA	64

CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Procedimiento metodológico de la investigación	29
Tabla 2. Elementos Tangibles: Equipos y materiales.....	38
Tabla 3. Elementos Tangibles: Instalaciones físicas	39
Tabla 4. Elementos Tangibles: Instalaciones físicas mantenidas y limpias	40
Tabla 5. Fiabilidad en el Servicio: Conocimiento para ofrecer el servicio	41
Tabla 6. Fiabilidad en el Servicio: Tiempo brindado para contestar dudas o preguntas	42
Tabla 7. Fiabilidad en el Servicio: Trato recibido por el personal.....	43
Tabla 8. Capacidad de respuesta: Cumplimiento de hora acordada	44
Tabla 9. Capacidad de respuesta: Cantidad de personal suficiente.....	45
Tabla 10. Capacidad de respuesta: Entrega de medicamentos según requerimientos	46
Tabla 11. Seguridad: El personal inspira confianza y seguridad.....	47
Tabla 12. Seguridad: Equidad existente en el servicio prestado.....	48
Tabla 13. Empatía: Organización en el Servicio que se ofrece.....	49
Tabla 14. Empatía: El servidor público entiende sus necesidades específicas.....	50
Tabla 15. Empatía: Trato igualitario mostrado con los usuarios	51
Tabla 16. Cuadro resumen de los datos obtenidos	52

FIGURAS

Figura 1. Decálogo de los factores de evaluación de la calidad de los servicios públicos	11
Figura 2. Indicadores de desempeño	14
Figura 3. Características del Servicio Público	17
Figura 4. Los niveles de Satisfacción del usuario.....	20
Figura 5. Tipos de evaluación.....	22
Figura 6. Matriz de Plan de mejora.....	26
Figura 7. Ubicación del MIES de Chone.....	24
Figura 8. Diagrama Causa – Efecto	54
Figura 9. Diseño del Plan de mejora	32

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Chone a personas con capacidades especiales para mejorar los procesos administrativos internos, en el estudio se establecieron teorías científicas y legales que facilitaron un sustento de la investigación, métodos como el analítico sintético, el inductivo y deductivo que permitieron el desarrollo eficiente de las actividades y se describieron los servicios que brinda el MIES como: Atención al hogar y la comunidad, inclusión a beneficio de transferencia monetaria, seguimiento de corresponsabilidad, redes de descuentos, servicios exequiales, pensión jubilar créditos y asistencia ante contingencias. En el estudio se aplicó un instrumento para recolectar datos, compuesto por una encuesta diseñada bajo una escala de Likert y dirigida a las personas con capacidades especiales. Los resultados obtenidos determinaron que las instalaciones físicas deben mejorarse, que el presupuesto asignado no permite cubrir la demanda de atención hacia los servicios que brinda la institución. Por último, las conclusiones del estudio llevan a elaborar una propuesta de mejora, mediante las siguientes acciones: gestionar la compra de equipos y materiales para atender los requerimientos de usuarios con capacidades especiales, capacitar al personal con relación a los servicios que presta el MIES, sugerir el incremento del presupuesto para atender cada uno de los requerimientos de los usuarios.

PALABRAS CLAVE

Gestión de Calidad, capacidades especiales, procesos administrativos.

ABSTRACT

The present research work was carried out in order to evaluate the quality of the care service provided by the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) of the Chone canton to people with special abilities to improve internal administrative processes, in the study they were established Scientific and legal theories that provided support for the research, methods such as synthetic analytical, inductive and deductive that allowed the efficient development of activities and the services provided by the MIES were described as: Attention to the home and the community, inclusion to cash transfer benefit, co-responsibility monitoring, discount networks, funeral services, retirement pension, credits and assistance in case of contingencies. In the study, an instrument was applied to collect data, composed of a survey designed under a Likert scale and directed to people with special abilities. The results obtained determined that the physical facilities must be improved, that the assigned budget does not allow to cover the demand for attention to the services provided by the institution. Finally, the conclusions of the study lead to the elaboration of an improvement proposal, through the following actions: managing the purchase of equipment and materials to meet the requirements of users with special abilities, training staff in relation to the services provided by the MIES, suggest an increase in the budget to meet each of the users' requirements.

KEY WORDS

Quality Management, special capacities, administrative processes.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los resultados de la encuesta mundial de salud indican que la prevalencia de personas que presentan capacidades especiales es mayor en los países de ingresos bajos que en los países de ingresos más elevados, lo que ha llevado a que en muchas regiones la formulación de políticas no siempre tenga en cuenta las necesidades de estos grupos, o bien que las políticas y normas existentes no se hagan cumplir (Organización Mundial de la Salud, 2011, p. 9)

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2011) plantea que en América Latina, aunque el tema de personas con capacidades especiales no ha alcanzado aún un espacio relevante dentro de la agenda latinoamericana, los gobiernos de esta región han comenzado a prestarle mayor atención a los mismos, propiciando cambios significativos en su abordaje y pasando de un enfoque que los consideraba como sujetos de caridad hacia una mirada que los concibe como sujetos de derecho, lo que ha dado origen a cambios significativos en las administraciones públicas de muchos de estos países (CEPAL, 2011, p. 3), siendo uno de ellos Ecuador.

Es por esto que en la actualidad, las exigencias para las organizaciones públicas son cada vez mayores, por tal razón, la innovación en la gestión de sus procesos debe ser continua, para facilitar el cumplimiento de las demandas y necesidades de la ciudadanía, siendo los usuarios, quienes pueden catalogar el servicio percibido, en referencia a las percepciones y expectativas dadas. El artículo 227 de la Constitución de la República (2008), declara que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad, regido por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p. 39).

Con base a lo estipulado en la Carta Magna, se puede decir que la calidad en el servicio público poco a poco ha tomado una gran importancia en las entidades y organismos, lo cual ha conducido a establecer mecanismos de control y evaluación que permitan conocer si la función desempeñada por los servidores públicos, cumple con los objetivos institucionales planteados. Fernández, Murrillo y Rodríguez (2018) mencionan que:

La gestión pública ha adoptado decisiones estratégicas orientadas a la obtención de resultado, utilizando objetivos de output, indicadores de rendimiento o gestión, pagos en relación con los resultados y medidas de mejora de la calidad, tratando de alcanzar una estructura institucional flexible que favorezca al usuario y brinde un servicio basado en las necesidades de la colectividad. (p.8)

De igual forma, existe una promoción de calidad para el servicio de atención a personas con discapacidad, tal como lo establece la Constitución del Ecuador (2008) en el art. 47, donde menciona que, “el Estado garantizará políticas de prevención de discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social” (p. 10). Es decir, se reconocen en el artículo 53 de la Constitución del Ecuador los siguientes derechos en las personas con discapacidad:

...la utilización de bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud, educación, capacitación, inserción laboral y recreación; y medidas que eliminen las barreras de comunicación, así como las urbanísticas, arquitectónicas y de accesibilidad al transporte, que dificulten su movilización. Los municipios tendrán la obligación de adoptar estas medidas en el ámbito de sus atribuciones y circunscripciones. Las personas con discapacidad tendrán tratamiento preferente en la obtención de créditos, exenciones y rebajas tributarias, de conformidad con la ley. (Constitución del Ecuador, 2008, p.11).

Según lo expuesto, en Ecuador ha existido un mejoramiento dentro de los procesos establecidos para brindar una atención de calidad a los beneficiarios, tal es el caso de personas con capacidades especiales en las diferentes instituciones públicas, mediante proyectos sociales y laborales, lo que ha permitido una inserción laboral y beneficios que logren mejorar su estilo de vida.

Sin embargo, en consultas casuales a los ciudadanos, éstos exponen que existe una deficiencia de atención al usuario con capacidades especiales, pues no se cumple a cabalidad con lo que establece la Constitución al respecto. Los mismos se quejan continuamente por la atención que brindan ciertas entidades públicas, lo que dificulta los trámites y los hace tediosos, mostrando poca capacidad de respuesta, falta de preparación y escasez en la información suministrada ante requerimientos específicos del ciudadano.

Con respecto a esta idea, se precisa como una causa que quizás esté posibilitando deficiencias en los servicios prestados a los usuarios con discapacidad, sea el desconocimiento con respecto a la existencia real de estos grupos, por lo que mediante el Censo de Población y Vivienda (2010) se plantea la necesidad de ampliar el alcance para lograr conocer un poco más esta problemática, por lo que el mismo expone:

La población con discapacidad ha sido considerada formalmente como un grupo prioritario de atención especial por diversos programas de gobierno; donde se plantea dar atención a este grupo vulnerable y que es imperativo conocer cuántos son, cuales es su edad y que servicio reciben. (p.13)

Lo que deja en evidencia la necesidad de conocer la cantidad real de personas con discapacidad que existen y están siendo atendidas en el país. Por esta razón, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Chone, ha intentado establecer mecanismos que contribuyan a conocer esta realidad y que permitan brindar una atención más eficiente a estos usuarios, lo que no ha

logrado concretar de forma total, a pesar de los esfuerzos que se hacen por plantear mejoras al respecto, se siguen presentando situaciones irregulares que generan incomodidad y disgusto en los beneficiarios de estos servicios.

Esta situación, se ha evidenciado en las distintas quejas manifestadas por los usuarios, quienes han dado muestras de evidente inconformidad por la calidad observada en el servicio, no solo porque opinan que el mismo es poco eficiente, sino que presentan retrasos en la entrega de los insumos, los servicios no se prestan como debe ser, hay muchos usuarios y poco personal, lo que ha conllevado a que se perciba un trato poco amable a la hora de solicitar información o realizar un respectivo trámite, ocasionando insatisfacción en quienes reciben este servicio.

En tal sentido, debido a la problemática descrita en las líneas anteriores, se presenta la siguiente investigación, la cual surgió de la observación de campo realizada, y que se ha orientado a conocer y evaluar las percepciones y expectativas de los ciudadanos con capacidades especiales que acuden a la entidad bajo las dimensiones de aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta (ante las demandas del cliente), garantías (aseguramiento o cumplimiento de las mismas) y empatía. Para esto se ha planteado la siguiente interrogante que conduce la investigación:

¿Cómo se pueden mejorar los procesos administrativos internos del MIES del cantón Chone para aumentar la satisfacción de los usuarios con capacidades especiales?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La administración pública tiene por objeto, prestar servicios permanentes, regulares, continuos, iguales, eficientes y eficaces, para de esta manera lograr satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios en general (Jiménez, 2015, p. 14). De la idea expuesta se infiere que, las distintas entidades o instituciones públicas, deben tener como norma brindar servicios de calidad, eficientes que en

todo momento propendan a cubrir las necesidades de la población, más aún si se habla de sujetos que presentan capacidades especiales y que requieren recibir un bien público en igualdad de derechos y condiciones, como cualquier otro usuario.

En este sentido, la investigación tiene como propósito, evaluar la calidad del servicio de atención que brinda el MIES del cantón Chone a personas con capacidades especiales buscando el mejoramiento de procesos administrativos internos, lo que justifica y brinda relevancia al estudio desde las siguientes razones:

Desde la razón teórica, la investigación cobra vigencia en los actuales momentos, ya que busca estimar la calidad en que son ofrecidos los servicios, a fin de medir si el MIES está cumpliendo los objetivos propuestos, y de no ser así, orientar hacia alternativas que lleven a proporcionar un basamento teórico que optimice el servicio prestado y que aporte como lo plantea Moyado (2015) “un servicio público que se soporte en una gerencia organizada y planificada que obtenga resultados favorables a sus objetivos” (p.8).

En la razón metodológica, la investigación es importante pues al abordarse desde un tipo de investigación de campo, mediante el uso de técnicas de recolección de información empíricas, busca obtener información sobre qué servicios ofrece el MIES a los ciudadanos con capacidades especiales, utilizando para esto diferentes métodos como el inductivo, deductivo y analítico, con los cuales se obtuvo la información necesaria para describir el fenómeno tal y como se presenta.

Con respecto a la razón legal, el estudio es oportuno y se justifica ampliamente en la actualidad, ya que se encuentra concatenada con el eje 1 del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021) en el cual se hace mención a los derechos de todos los ecuatorianos, el mismo señala en su objetivo 1, que los ciudadanos tienen derecho a gozar de una vida digna, con iguales oportunidades para todos, garantizando que se presten los servicios públicos con calidad y equidad social. De igual forma, el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP),

reseña que “El servicio público y la carrera administrativa, deben propender a la formación de un profesional en permanente mejoramiento, capacitado para prestar un servicio con eficiencia y calidad mediante una gestión de talento humano en igualdad de derechos” (p. 23).

Por último, se justifica desde una razón social, pues contribuirá a que las personas que presentan capacidades especiales y que son atendidas por el MIES del cantón Chone, mejoren su calidad de vida, al recibir un servicio de calidad, no discriminatorio que permita, adoptar planes de mejora en los programas y proyectos que disponen para mejorar los procesos y evitar retrasos en los servicios, brindando un trato cordial al usuario a la hora de solicitar información o realizar un respectivo trámite, produciendo satisfacción total con respecto al servicio prestado.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio de atención que brinda el MIES del cantón Chone a personas con capacidades especiales para la mejora de los procesos administrativos internos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los servicios que brinda el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone.
- Aplicar instrumentos de evaluación que permita valorar la calidad del servicio que brinda el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone.
- Diseñar un plan de mejora que fortalezca los servicios que presta el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

La evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario que brinda el MIES del cantón Chone a personas con capacidades especiales, permite mejorar los procesos administrativos internos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. CALIDAD

Según Giuseppe, Araújo, Fernández, Leão y Sousa (2017), “la calidad está asociada a toda formación para prestación de un servicio, es decir, el proceso consiste en desarrollar actividades conectadas entre sí que buscan la consecución de resultados determinados” (p.13). Es decir, la calidad implica un proceso constante de mejora, el cual va a permitir satisfacer cabalmente expectativas y necesidades.

De acuerdo con Miranda, Guzmán y Morales (2016) la calidad tiene la siguiente definición:

...son todas las acciones, encaminadas a la satisfacción del usuario, la cual busca la medida total de una problemática y si no se logra, pide que los elementos que se establezcan únicamente en todo este proceso sean de bastante confort, con la tecnología necesaria, que efectúe y llene las expectativas y/o la calidez y claridad con la que el personal sumergido en el proceso de atención lo trate y solucione sus necesidades. (p.14)

Según Ruíz (2018) “la calidad en la administración pública es importante para la competitividad económica y el bienestar social” (p.12). Para esto, la misma debe estar asociada con resultados efectivos y procesos transparentes, donde las responsabilidades compartidas y el trabajo colaborativo, sean los mejores para lograr un adecuado desempeño y mejores servicios para el disfrute de los usuarios.

2.1.1. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Hablar de calidad, implica un cambio de cultura en los servicios públicos, su organización y su personal, es transformar ésta de tal modo que llegue a la satisfacción completa de carencias y expectativas que la ciudadanía tiene al respecto, con resultados cuantificables que permitan evidenciar metas y objetivos concretos. Según Gutiérrez, Vázquez y Cuesta (2010)

Prestar un servicio de calidad al cliente, es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de las empresas; no importa el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, lo importante es mostrar que pueden desempeñarse competitivamente en el área (p.6).

Es decir, el servicio de calidad en cualquier empresa o institución implica procesos compartidos, de trabajo en equipo, que conlleve en todo momento a prestar una asistencia adecuada al cliente, aplicar técnicas que lleven a una mayor productividad, que coadyuven en un desempeño exitoso del personal, lo que involucra aplicar mejoras en la gerencia que se adopta, para tener la capacidad de hacer frente con eficacia, a situaciones previstas y no previstas que puedan surgir en cualquier instante.

Con respecto a esto, es necesario destacar que en la gestión pública, la calidad viene a ser un indicador de la eficacia con que se llevan a cabo los procesos, ya que mediante ella se muestra eficiencia, efectividad, distribución de recursos y desempeño, en los empleados y en la organización. Según Cavana y Corbett (2017) destacan que

La eficacia en el servicio, debe ser mirada principalmente por los clientes, por eso cuenta el conocimiento que cada uno tiene al respecto. En la realidad los clientes descubren la calidad establecida como un concepto mucho más amplio dentro de los conceptos técnicos establecidos, principalmente en el contexto de servicios (p. 54)

También Oriana (2012) explica, que “se puede establecer como los requerimientos que indemnizan necesidades y deseos del cliente en la

contratación y uso de la misma, es decir, consiste en cumplir las expectativas del cliente” (p.3). De allí que, para que un servicio pueda ser de calidad, requiere ciertas dimensiones que van a ser necesarias para una adecuada interacción con el usuario y sus necesidades de satisfacción.

2.1.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Es indiscutible que las últimas tendencias en materia de administración pública, han logrado implementar transformaciones sobre los parámetros asociados a la eficiencia y eficacia. (Morillo *et al.*, 2011), lo que ha llevado al Estado a ser más participativo en cuanto a intereses del ciudadano, promoviendo en los mismos, la evaluación continua de los servicios que se prestan en las instituciones públicas. Jélvez, Riquelme y Gómez, (2016) citando a Donabedian señalan que:

La calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles. Es decir, lograr mejorar el mejor servicio que se puede ofrecer mediante el esfuerzo de todos y luego tener la mayor disposición para evaluarlo. Además, le permite a las organizaciones del sector público, alcanzar más eficiencia a través de los recursos que les son asignados y de esta manera propiciar el desempeño en conjunto de los funcionarios con seguridad y confianza. (p.15).

Vinculados a esta idea, Gallardo y Grajón (2015) mencionan, que “evaluar la calidad permite comprobar la adecuación de la oferta a las expectativas del cliente, esto es, valorar la calidad del servicio prestado, ayudar a detectar aquellos aspectos concretos donde la organización presenta tanto fortalezas como debilidades” (p.9), todo esto con el fin de valorar el servicio ofrecido y poder mejorarlo si fuera el caso.

En este mismo sentido, Loureiro y González (2016), ultiman que:

Hay tres aspectos que son habituales en casi todas las investigaciones sobre calidad: primero la satisfacción del cliente percibida como respuesta, juicio emocional o cognitivo; segundo, la respuesta vista como foco

específico; por último, la respuesta se encuentra ligada a un momento específico, como antes de la adquisición de un bien, tras su adquisición o luego de la experiencia del servicio. (p.32)

Lo antes expuesto, permite sintetizar que la calidad como servicio, es importante como factor diferenciador ya que se convierte en un objeto de control riguroso y sistemático que puede permitir detectar insuficiencias en el servicio prestado, lo que se corrobora, mediante instrumentos que logren medir la satisfacción de del usuario y las necesidades, para de esta manera contribuir al logro de la prestación adecuado de un servicio en beneficio del colectivo.

2.1.3. FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, donde las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. (Gutiérrez, Vázquez y Cuesta, 2010, p. 8) Es decir, cuando se presta un servicio, se producen un conjunto de interacciones entre el prestador del servicio y el usuario, los cuales van a servir para que este último pueda estimar en qué medida se han logrado satisfacer sus demandas.

En este momento histórico que se vive, los gobiernos deben comenzar a trabajar en la gestión de calidad, es decir, replantear la actuación de las organizaciones alrededor del concepto de satisfacción del cliente, tanto interno como externo. Para lograr esto, existen factores que influyen sobre la calidad de prestación en los servicios públicos. Según lo exponen Zeithml y Bitner (2002) "los clientes no distinguen la calidad de manera aislada, desde un plano unidimensional, sino que valoran la misma desde una perspectiva multifactorial, considerando múltiples dimensiones" (p. 103). Según Sancho (1999) estos factores conforman un decálogo donde destaca los factores que son considerados importantes por el cliente en la calidad del servicio público, en el mismo se incorporan aspectos

técnicos, funcionales y generales, como se observa en la Figura 1, que sigue a continuación.

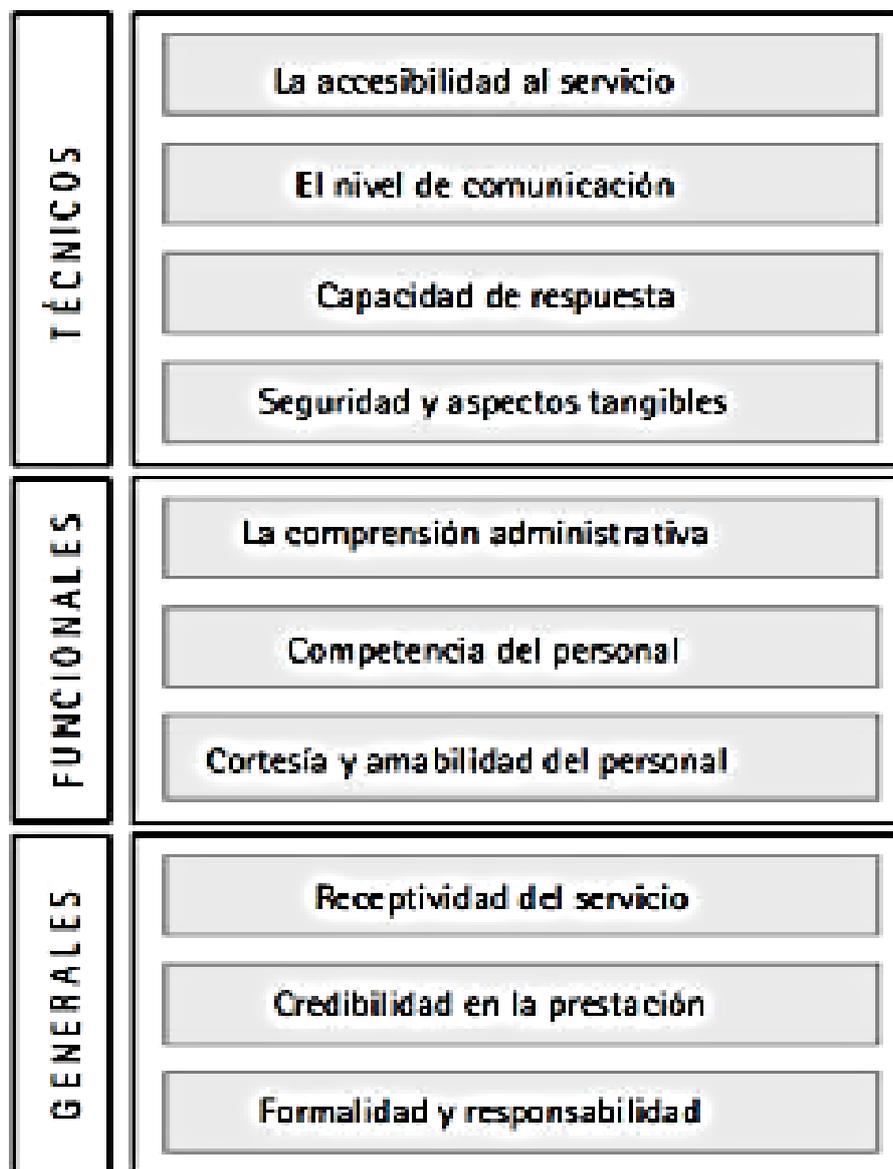


Figura 1. Decálogo de los factores de evaluación de la calidad de los servicios públicos
Fuente. Sancho (1999)

A continuación se describen los elementos que conforman el decálogo de la evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva de Sancho (1999), donde destaca los servicios técnicos, dentro de los cuales se encuentran:

- *Accesibilidad al servicio:* en este se debe considerar el aspecto físico, el entorno, es decir, las instalaciones destinadas al uso de los usuarios

discapacitados o bien las oficinas de acceso al público, donde el diálogo pueda hacerse de manera más fácil. El tiempo, es decir, el horario de atención para desarrollar las labores, lo cognoscitivo y por supuesto el aspecto económico. (López y Gadea, 2005, p. 32)

- *El Nivel de comunicación:* se refiere al conocimiento de las necesidades del ciudadano y las políticas que se busca aplicar. Aquí la administración desempeña un rol fundamental donde se debe adecuar el lenguaje que se utiliza, a las necesidades del ciudadano común que solicita el servicio público. (Gutiérrez, Vázquez y Cuesta, 2010, p. 7)
- *Capacidad de respuesta:* la administración debe actuar en procura del ciudadano, sobre todo de forma flexible y rápida, buscando así generar respuesta satisfactoria al ciudadano y las necesidades específicas del mismo. (Gutiérrez y Jorge, 2008, p. 3). Para esto, se deben tomar en consideración los grupos reales de interés y no los responsables políticos y sus demandas, ya que esto impide casi siempre identificar las necesidades del ciudadano.
- *Seguridad y aspectos tangibles:* se refiere a un servicio que es prestado fuera de todo peligro o riesgo para el ciudadano. En este punto, se consideran especialmente los criterios ergonómicos y adaptativos que puedan presentar las personas con capacidades especiales y la administración de las instalaciones en función de sus requerimientos. (Senllé, 2006, p. 21).

Dentro de los servicios Funcionales, se destacan los siguientes aspectos:

- *Comprensión Administrativa:* en este aspecto se destaca la importancia que tiene para el usuario, conocer la persona que está a cargo de su expediente y a la cual dirigirse ante la necesidad de algún requerimiento o ante la emisión de alguna inconformidad. (López y Gadea, 2005). El hecho de poder comprender este aspecto es de mucha influencia en el ciudadano

y en su percepción de equidad e igualdad en el trato que recibe (Epstein, 1991).

- *Competencia del Personal:* es el entrenamiento técnico del talento humano que presta el servicio de administración. Es decir, es la capacidad que se tiene de poder transmitirle al ciudadano seguridad y calidad en el servicio que recibe (Villoria, 1996).
- *Cortesía y Amabilidad del personal:* se refiere al trato cálido y humanitario que debe recibir el usuario para que perciba calidad en la estrategia. Es por esto que el trabajo del personal que tiene contacto con el usuario es fundamental para reconocer la labor que se presta como adecuada, ya que en el trato directo se percibe el calor humano del funcionario. (Eiglier y Langeard, 1987).

Dentro de los servicios generales planteados por este decálogo, se describen los siguientes:

- *Receptividad del Servicio:* es cuando el ciudadano se sienta aceptado ampliamente por el grupo y le otorgan la posibilidad de participar de forma activa en los procesos que son fundamentales para la prestación del servicio (Epstein, 1991). Es por esto que, para el usuario, tienes más efecto si puede participar de las gestiones ya que esto le permite supervisar que la administración compense sus demandas.
- *Credibilidad en la prestación:* esta se refiere al respeto que se consigue cuando se presta el servicio mediante principios de equidad y profesionalismo en la gestión, donde todos reciben un trato realmente igualitario (Meunier, 1993). Este factor se evalúa con éxito a través del grado de confianza que los servidores inspiran, bien sea por el contacto directo con los usuarios o a través de la imagen de la organización administrativa.

- *Formalidad y responsabilidad*: se refiere a la consistencia y precisión con la cual debe ser prestado el servicio; evitando arbitrariedades, pero si con responsabilidad en el personal al momento de lograr los objetivos propuestos. Se debe orientar hacia una percepción de calidad del servicio (Pérez, Iñigo y Moro, 1992)

2.2. INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad en opinión de Cevallos (2019) “permiten analizar cuan bien se está administrando la empresa, en áreas de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores (calidad)” (p. 5). Atendiendo a esta idea, se muestran a continuación los indicadores del desempeño de calidad. Como se observan en la Figura 2.

Indicadores de cumplimiento	Indicadores de evaluación	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia	Indicadores de gestión
La observancia tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de obtención de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento del programa micro curricular.	Tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación de la gestión académica.	Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos, teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos.	Tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.	Tiene que ver con administrar y/o establecer acciones para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados.

Figura 2. Indicadores de desempeño
Fuente. Cevallos (2019)

2.3. EFICIENCIA

Expresan Cit, Báscolo y Morales (2016) que, “la eficiencia es asumida como una dimensión de desempeño condicionada por arreglos institucionales, por eso, se requiere identificar aquellas innovaciones relevantes que deberían ser producidas durante el proceso”. (p.8). Es decir, la eficiencia engloba una noción de ocupación desde una visión institucional que debe ser adjudicada en pro de la misma. Núñez, Rabanal, Navarro y Lozano (2016), aseguran que:

La eficiencia administrativa y capacidad de gestión de los fondos es un componente fundamental de cualquier institución. Pues esto le otorga a las mismas mayor autonomía, lo que lleva a la descentralización, que no es más que un incentivo para progresar en eficiencia administrativa y para disminuir el tiempo que se emplea en ejecutar los procesos (p.5).

2.4. EFICACIA

Según Oliveras (2017) “la eficacia se define como el nivel de logro de las metas y objetivos de un plan, es decir, hasta qué punto se ha conseguido el resultado esperado” (p.8), mientras que Moyado (2015) sostiene que “mide resultados logrados en función de objetivos propuestos, presuponiendo que los objetivos a lograr se encuentran concatenados con la visión empresarial definida”. (p.17). De igual forma, Cortázar (2015) indica lo siguiente:

El principio de eficacia administrativa debe predicarse no sólo de cada Administración Pública, sino del entero entramado de los servicios públicos, permiten, cuando no imponen, al legislador establecer fórmulas y causas de relación entre unas y otras. Administraciones locales y Estatales y de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de las competencias que para la gestión de sus intereses respectivos les correspondan. (p.15)

2.5. SERVICIO PÚBLICO

Para Lazarte (2018), “el servicio público es entendido como una concepción instrumental, en virtud del cual el Gobierno mantiene la potestad de facultar o no su prestación al sector privado” (p. 4). Sobre esta opinión, no es riesgoso afirmar, que el servicio público es enseñado, sin duda alguna, como toda actividad susceptible de ser explotada económicamente, donde el Gobierno dispone con facultad discrecional de conceder o no su explotación en un mercado directo.

Consustanciado con esta idea, Chaux (2012), define el servicio público, como “las actividades donde el Estado tiene el deber de prestar asistencia a todos los habitantes del territorio nacional, de manera eficiente, regular y continua” (p. 23), es decir, debe garantizar a sus ciudadanos el bienestar de interés general satisfaciendo las necesidades que son demandadas por la sociedad en igualdad de condiciones y con la participación de los involucrados.

Tradicionalmente, se ha estudiado el desempeño de la Administración como la actuación del gobierno apoderada del buen trabajo en los servicios establecidos con la mantención del orden público, la soberanía nacional y las finanzas públicas, y con la prestación de asistencia de diversa índole a los usuarios. Por esto se considera a los mismos, como la parte visible de la administración pública, reflejada en la atención a las insuficiencias colectivas.

2.5.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Para Jiménez (2015) “el servicio público es una actividad donde la ciudadanía puede percibir beneficios sociales para satisfacer sus necesidades” (p. 3) En ese mismo sentido, Berry, Bennet y Brown (2009), destacan que “son las acciones o procesos de naturaleza cuantitativa o cualitativa que permiten servir a otra persona o alguna causa, es la parte inmaterial de la transacción” (p. 2), es decir, son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con el fin de lograr dar satisfacción a quienes lo reciben.

Como son actividades desarrolladas por el Estado, los servicios públicos, buscan el bien común del colectivo y para esto se requiere que los mismos posean características que permitan generar un orden conveniente de los mismos en función de las actividades que realicen. En tal sentido, Jiménez (2015), con base en la Doctrina, describe según la naturaleza del servicio público las siguientes características:

- a) Generalidad o reconocimiento de que los habitantes tienen el mismo derecho a utilizarlos;
- b) Igualdad o trato uniforme que debe darse a todos los usuarios;
- c) Regularidad pues está sujeto a una regulación específica y no es arbitrario;
- d) Continuidad ya que existe la necesidad de satisfacer un servicio público dado;
- e) Obligatoriedad ya que el Estado tiene el deber de asegurar su prestación mientras perdure la necesidad;
- f) Adaptabilidad ya que existe la constante posibilidad de modificar su regulación;
- g) Permanencia pues el Estado tiene la obligación de velar por el bienestar de la población;
- y h) Gratuidad pues la prestación de los mismos siempre debe ser gratuita (p. 12)

Cordero (2017) describe las características más relevantes del servicio público como se muestran en la Figura 3, que se presenta a continuación.

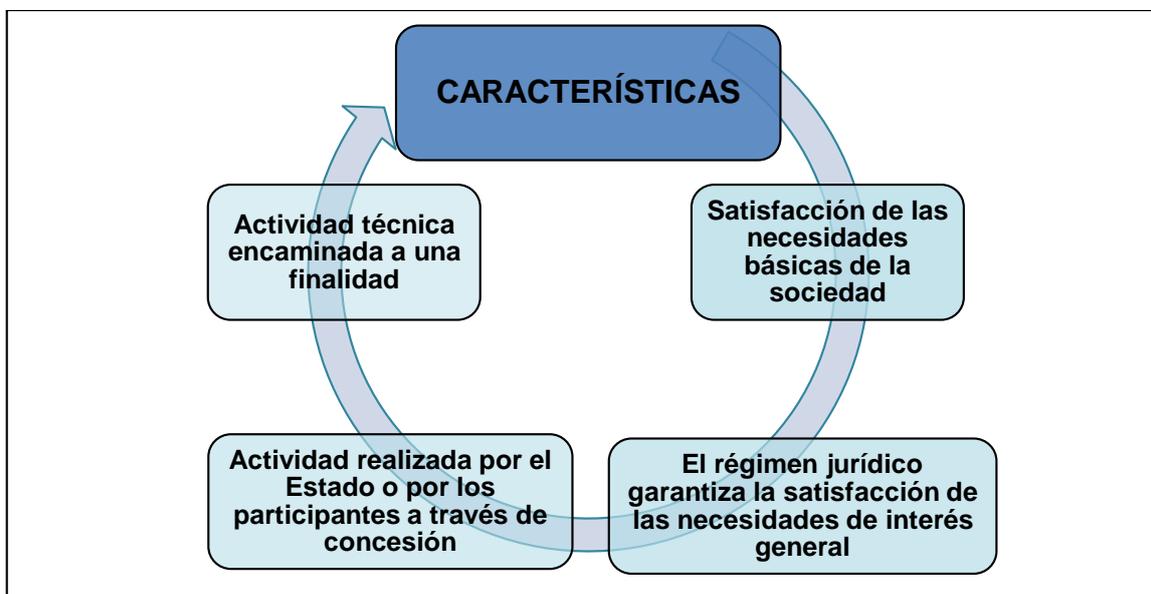


Figura 3. Características del Servicio Público
Fuente. Cordero (2017)

2.5.2. SERVIDOR PÚBLICO

Según Bell & Espín (2015), “los servidores públicos manifiestan la capacidad establecida de gobernar eficazmente con conocimiento experto en distintas clases de organizaciones idóneas” (p. 5), es decir, se encuentran capacitados para inducir y conducir las empresas y su desarrollo, para conseguir el liderazgo de las mismas y tener conocimiento respecto al orden económico, jurídico, político, social y laboral del país y su contexto. Con respecto a esto, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Servicio Público, (LOSEP, 2018) reza lo siguiente:

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, faciliten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Las trabajadoras y trabajadores del sector público vivirán sujetos al Código del Trabajo (p. 7)

Es decir, son ciudadanos que tienen el privilegio de servir a otros ciudadanos, los cuales representan a la administración pública mediante las actividades que realizan. Son el rostro del gobierno de cara a la sociedad, y por tanto la imagen pública que reflejen tiene que ser positiva (Michoa, 2015). Estos individuos constituyen el mayor activo de mejora o reforma que se emprenda, de allí que se constituyan en la base para alcanzar el éxito de las políticas públicas.

2.5.3. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Según el art. 22 de la LOSEP (2018) son deberes de las y los servidores públicos los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir lo establecido dentro de la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Efectuar personalmente con los deberes de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en ocupación del bien colectivo;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las

disposiciones de esta Ley; d) Cumplir y venerar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos; e) Velar por la economía y recursos del Estado (p. 14)

2.5.4. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La LOSEP (2018), art. 23.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto establecido; b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad; c) Gozar de tributos legales y de jubilación de conformidad con la Ley; d) Ser restablecidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho logrará ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas; e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley (p. 15)

2.6. USUARIO

De acuerdo con Hernández (2018) expresa:

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información. (p.9).

Desde esta perspectiva, Rey (2019) plantea que “el usuario se constituye en la razón de ser del servicio público”. En la presencia de necesidades públicas y su cobertura está en la base de la categoría del servicio público, de acuerdo a lo

expresado en los grandes principios o leyes que lo rigen. Estas necesidades sociales han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto, sin que, pueda considerarse que el interés general se identifica o se satisface exclusivamente mediante el servicio público.

2.6.1. TIPOS DE USUARIO PÚBLICO

Según Rey (2019), define “los tipos de usuario según el funcionamiento y los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del este”. (p.15). De esta forma algunos autores sugieren que hay un nivel de agrado, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas.

A partir de la combinación de los aspectos antes mencionados, los usuarios suelen establecer diferentes niveles de satisfacción, destacándose prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a los niveles que se presentan en la Figura 4, que sigue a continuación.

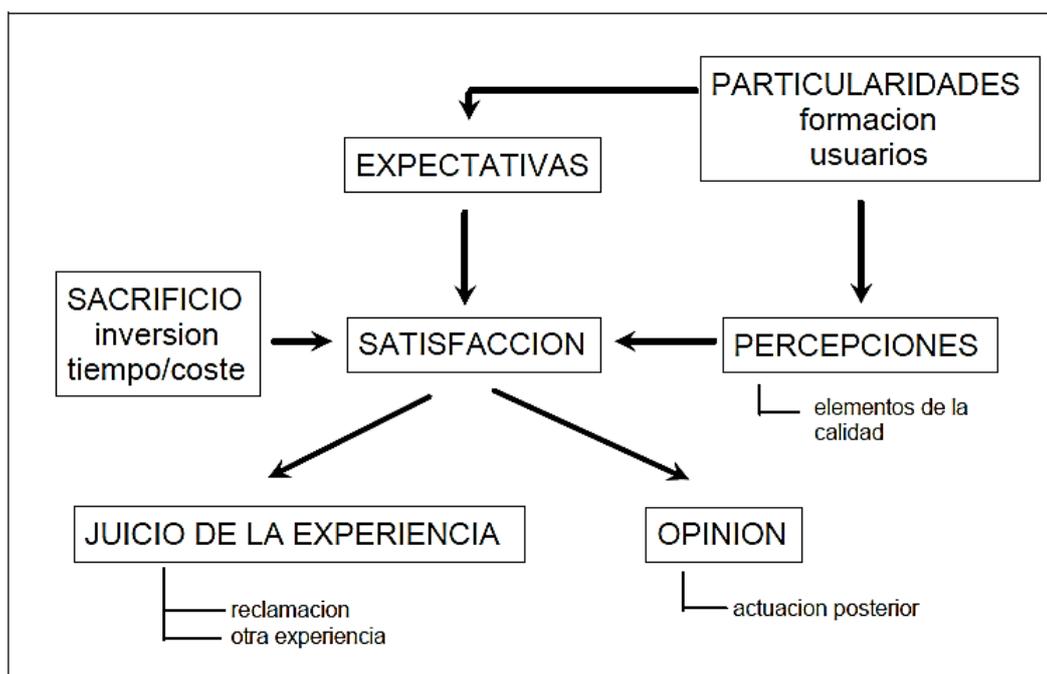


Figura 4. Los niveles de Satisfacción del usuario
Fuente. Rey (2019)

2.7. EVALUACIÓN

Para Ramírez (2016) el término “evaluación es una palabra elástica que tiene usos diferentes y puede aplicarse a una gama muy variada de actividades humanas”. (p.12) En su significado más amplio, nos hallamos con definiciones como la de la Real Academia Española: evaluar es “señalar el valor de una cosa”. Para el Diccionario del Español Actual, evaluar significa “valorar (determinar el valor de alguien o de algo)”. Y, en cuanto al término evaluativo/va, el diccionario mencionado lo cita como “un uso evaluativo y un uso descriptor”, en el empleo del término”. (p.12)

La evaluación, es una forma de investigación establecida, sistemática, social, planificada, aplicada, y dirigida; enfocada a identificar, obtener y suministrar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en dónde apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución).

De acuerdo con García (2018) expone:

La evaluación analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión. Por medio de las evaluaciones de procesos se detectan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, brindando así elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño de los programas. (p.32)

De la cita planteada, se puede inferir la importancia que tiene la evaluación dentro de la gestión pública, pues con ella, se logra estimar la efectividad de los distintos programas que se aplican y la valoración que los usuarios dan a los mismos, lo que es positivo y necesario para que se hagan esfuerzos por brindar una atención al cliente de alta calidad.

2.7.1. TIPOS DE EVALUACIÓN

Con respecto a estos, Mendoza (2015) indica que constan diferentes codificaciones de la valoración de políticas públicas establecidas. Se muestra la Figura 5, los tipos de evaluación más notables según el agente que ejecuta la valoración, la función, el contenido y la perspectiva temporal de la misma:

TIPOS DE EVALUACIÓN	DEFINICIÓN
El agente que realiza la evaluación se diferencia entre evaluaciones internas o externas.	· Las evaluaciones internas son realizadas por personas que pertenecen a la institución gestora de la evaluación. Por tanto, la evaluación interna no conlleva la contratación de evaluadores externos.
	· Las evaluaciones externas, por el contrario, son realizadas por equipos evaluadores externos contratados por la Administración.
Por la función que tenga la evaluación se puede diferenciar entre evaluación sumativa y evaluación formativa.	· La evaluación sumativa es la que proporciona información sobre la adecuación de continuación o suspensión de un programa o política.
El momento de ejecución de la política pública al que hace referencia la evaluación se diferencia entre evaluación ex-ante, intermedia o ex-post.	· La evaluación ex-ante se realiza antes de ejecutar la política pública.
	· La evaluación intermedia se lleva a cabo "a medio camino" en la fase de ejecución de la política pública.
	· La evaluación ex-post se realiza una vez finalizado el programa con el objetivo de emitir un juicio sobre el éxito o fracaso de la intervención pública.
Por el contenido de la evaluación es posible distinguir entre cuatro tipos de evaluación	· La evaluación del diseño hace referencia al análisis conceptual de la política pública.
	· Este tipo de evaluación tiene como objetivo analizar la calidad del diagnóstico que sirvió para establecer la política pública.
	· La evaluación de proceso o de gestión consiste en estudiar la forma en la que se ejecuta el programa.
	· La evaluación de resultados tiene como objetivo analizar la consecución de resultados.
	· La evaluación de impacto tiene como objetivo general valorar los efectos generales y a largo plazo de la intervención sobre las necesidades planteadas en la política pública.

Figura 5. Tipos de evaluación
Fuente. Mendoza (2015)

2.7.2. PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Son todos los seres humanos que presenten temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales (Ramírez, 2010). Aunado a esto, es imposible ocultar que hasta ahora estas personas han estado

sometidas a situaciones de marginación y discriminación, tanto por la sociedad como por los propios familiares, quienes los inducen a sentirse excluidos tanto por el problema físico que presentan como por una autoestima baja.

Actualmente, en diversos países de Latinoamérica, se reconoce que existe una promoción de calidad del servicio de atención a personas con discapacidad, siendo uno de estos países, Ecuador, quien establece en el art. 53 de la Constitución (2008) lo siguiente:

El Estado garantizará la prevención de las discapacidades y la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, en especial en casos de indigencia. Conjuntamente con la sociedad y la familia, asumirá la responsabilidad de su integración social y equiparación de oportunidades. El Estado establecerá medidas que garanticen a las personas con discapacidad, la utilización de bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud, educación, capacitación, inserción laboral y recreación; y medidas que eliminen las barreras de comunicación, así como las urbanísticas, arquitectónicas y de accesibilidad al transporte, que dificulten su movilización. Los municipios tendrán la obligación de adoptar estas medidas en el ámbito de sus atribuciones y circunscripciones (p. 11)

Así se determina que las personas con capacidades especiales, tienen igualdad de derechos y condiciones tan igual que otros seres humanos, con potenciales que les permiten desarrollarse y adaptarse al entorno donde conviven, pues como lo destaca la CEPAL (2011) “la discapacidad de una persona resulta de la interacción entre ésta y el ambiente en que vive” (p. 10)

2.7.3. TIPOS DE DISCAPACIDADES

De acuerdo con Castillero (2019) no existe solo un tipo de discapacidad. Es por esto que se pueden encontrar diferentes clasificaciones sobre las discapacidades, según el problema o dificultad que presenten. Así, se pueden precisar diferentes

tipos de discapacidad, siendo los tres primeros los que más se tienen en cuenta. En función de esto, se precisa a continuación la descripción de las capacidades según Castellero (2019)

a) Discapacidad física: es aquel tipo de limitación generada específicamente por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas. **b) Discapacidad sensorial:** se refiere a la existencia establecida de limitaciones derivadas por deficiencias en alguno de los sentidos. **c) Discapacidad intelectual:** es toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía en ámbitos como el académico o el laboral, poseyendo un CI inferior a 70 e influyendo en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social. **d) Discapacidad psíquica:** son aquellas donde se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, derivadas generalmente del padecimiento de algún tipo de trastorno mental. (p. 34)

2.8. MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, (MIES), es una entidad pública que específicamente ejerce rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida, con prioridad en la población más vulnerable en niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas personas únicamente en situación de pobreza, a fin de fortalecer su movilidad social y salida de la pobreza.

El MIES tiene como **Misión**, establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención al ciclo de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza. Su **Visión** es, ser la entidad pública líder

en la inclusión social para los grupos de atención prioritaria y aquellos que se encuentran en situación de pobreza para aportar a su movilidad social (p. 1)

El Mies dentro de su planificación estratégica, contempla los programas sociales como parte de la visión del Buen Vivir y el desarrollo centrado en el individuo, es por esto que exhibe dentro de sus transformaciones; “considerar el bienestar y el Buen Vivir como un bien público, cuyo acceso está garantizado por la ciudadanía y clasificado por la diversidad poblacional propia y sus necesidades específicas” (MIES, 2015) Es por esto, sobre esas necesidades, el Estado se enfoca prioritariamente en generar oportunidades para todos en equidad, atiende directamente a la población con mayores necesidades, como las personas con necesidades especiales y promueve su acceso autónomo.

2.9. PLAN DE MEJORA

De acuerdo Espíñera, Muñoz y Zeimer (2016) se basan en:

Una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientado a su mejora continua. (p.21)

Proaño, Gisbert y Pérez (2017) lo definen como “un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia en las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces” (p. 4). Es decir, mediante la aplicación de un plan de mejora, las instituciones buscan conseguir una relación entre los procesos y el personal de la misma, generando mediante procesos de sinergia, contribuir al progreso continuo y constante.

2.9.1. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA

El plan de mejora continua es muy útil para las empresas cuando buscan mejorar sus servicios, productos o procesos, ya que les permite mantenerse en el mercado, crecer y tener mayor competitividad. Su aplicación es muy fácil y útil, ya que involucra a toda la organización dependiendo del área o proceso a mejorar. Los componentes del plan de mejora, según el Ministerio de Educación del Ecuador (2012) son:

a) Los problemas priorizados: consiste en organizar los problemas en un orden de prioridad, puesto que no es posible solucionar todos los problemas identificados en el corto plazo. Lo recomendable es priorizar máximo 3 problemas importantes para organizar el plan de mejora; **b) Las metas:** contienen las nuevas situaciones de cambio que se espera alcanzar esencialmente; **c) Las acciones concretas:** para caminar hacia cada una de esas metas con plazos de tiempo claramente definidos por dichos objetivos; **d) Responsables:** es el actor que toma iniciativa, decide y rinde cuentas. Además, se define quiénes participarán y cuáles serán sus responsabilidades; **e) El seguimiento permanente:** consiente ejecutar los ajustes necesarios; **f) Los resultados:** evidencian las situaciones de cambio en los actores educativos en función de las metas planteada (p. 2)

MATRIZ 1: PLAN DE MEJORA							
1. PROBLEMA PRIORIZADO (¿Qué queremos cambiar?)	2. META (¿Cuál es el propósito?)	3. ACCIONES Y RECURSOS (¿Cómo lo vamos a realizar?)	4. RESPONSABLE (¿Quién toma la iniciativa, decide y rinde cuentas)	FECHA de inicio	5. ACTIVIDADES SEGUIMIENTO PERMANENTE (¿Avanzamos lo deseado? ¿Qué toca ajustar?)	6. RESULTADO (¿Qué cambio constatamos? ¿Estamos satisfechos? ver cuadro)	FECHA de término

Figura 6. Matriz de Plan de mejora
Fuente. Ministerio de Educación del Ecuador (2012)

Los componentes esenciales del plan de mejora son objetivos, que deben estar adecuadamente establecidos en función de los problemas encontrados, de igual forma las actividades que los usuarios componen para el progreso correspondiente, el tiempo de duración de las mismas y el responsable de efectuar con la planificación dictada.

2.9.2. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA

Chávez (2016) explica que los planes de mejora deben converger en:

- a) Los planes generales, con los planes sectoriales establecidos y con las políticas determinadas por los órganos de gobierno, y tienen que contar con la implicación de la totalidad de los involucrados en el sistema;
- b) Mediante el plan de mejora debe darse credibilidad al proceso de evaluación, para evitar que sea un proceso burocrático, que no arraigue o que se vuelva repetitivo;
- c) Deben ser concretos, realistas, con una clara asignación de responsabilidades y con unos precisos mecanismos de ejecución y de seguimiento. (p.15)

Los planes de mejora deben ser concretos y necesitan unas condiciones únicas de actuación y un seguimiento periódico que consienta ejecutar únicamente las reasignaciones de responsabilidades y recursos, deben estar determinados en una adecuada política de comunicación interna, que informe el propósito del proceso, su progresivo desarrollo y los resultados alcanzados (Francesc, Esteve, Meritxell y Sara, 2019).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Chone de la provincia de Manabí que se encuentra ubicado en la avenida “Marcos Aray Dueñas”, frente al centro de salud Santa Martha.

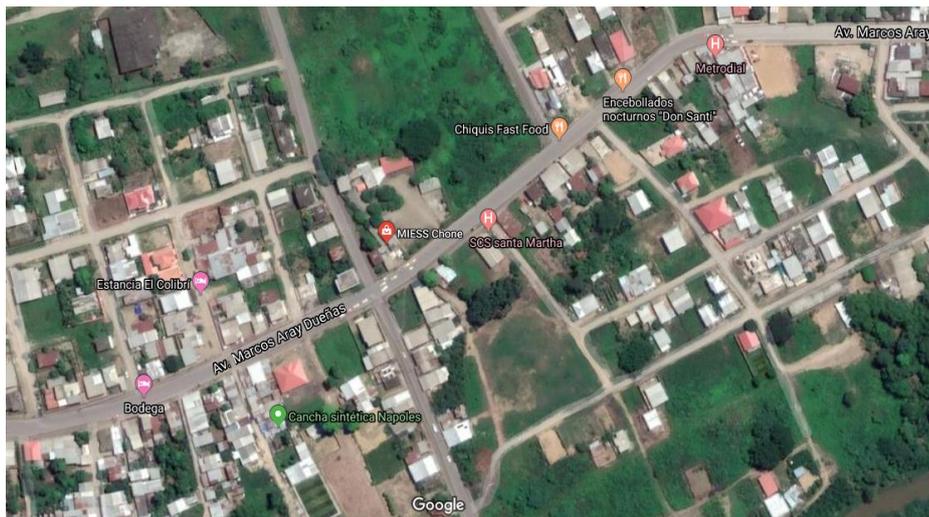


Figura 7. Ubicación del MIES de Chone
Fuente. Obtenido de Google maps (2020)

3.2. DURACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en aproximadamente 9 meses.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de la calidad del servicio de atención al Usuario del MIES

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Mejora de los procesos administrativos internos

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico, ya que permitieron obtener información específica relacionada con la atención que reciben las personas con capacidades especiales que brinda el MIES, del cantón Chone, para la mejora de los procesos internos.

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO

Se utilizó este método mediante la observación la cual permitió estudiar las características esenciales de la investigación y tener un contacto directo con el objeto de estudio, ya que mediante el uso de las técnicas de investigación como la encuesta y entrevista, se pudo conseguir determinar la calidad del servicio en el área de atención al usuario a personas con capacidades especiales del MIES. Todo esto, partiendo como lo expone Vásquez (2015) “de la observación de hechos particulares, estableciendo un principio general una vez realizado el estudio y el análisis de los fenómenos” (p. 23).

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Mediante el método deductivo se logró obtener información científica sobre teorías previamente fundadas por autores, donde se determinó las problemáticas existentes dentro de la calidad del servicio de atención al usuario con personas con capacidades especiales que brinda el MIES del cantón Chone. Con este método se buscó la verdad, pues como lo plantea Vásquez (2015) el mismo “parte únicamente de aquellos datos generales que son establecidos como valederos dentro de la investigación” (p. 26), lo que llevó mediante el razonamiento lógico inducido, a varias suposiciones que llevaron a obtener resultados positivos.

3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO

Se utilizó el método analítico durante el estudio, ya que el mismo permitió el análisis de cada una de las variables involucradas, recolectando y analizando las características determinadas dentro de una matriz de causa y efecto aportando con la evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario a personas con capacidades especiales que brinda el MIES, la vía para obtener un mejor resultado, buscando como lo expone Lopera (2016) “establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre variables o factores de la realidad estudiada” (p. 27).

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicaron técnicas de investigación que facilitaron la obtención de información esencial para el desarrollo de la evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario del MIES a personas con capacidades especiales fueron las siguientes:

3.5.1. ENCUESTA

Se empleó una encuesta estructurada, la cual se aplicó a la muestra representativa de usuarios con capacidades especiales que son atendidos en el MIES, cantón Chone, para determinar la calidad del servicio de atención al usuario que estas personas reciben. La encuesta permitió según Ruíz (2015) “una búsqueda sistemática de información donde el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estas reseñas individuales para obtener durante la evaluación de la investigación agregada” (p. 28), es decir, la encuesta se hizo efectiva mediante el llenado de un cuestionario por la población objetivo.

3.5.2. ENTREVISTA

Se aplicó una entrevista al director encargado del MIES del cantón Chone, misma que facilitó la obtención de información específica sobre la evaluación del servicio

de atención al usuario a personas con capacidades especiales que brinda el MIES del cantón Chone. Esto considerando que la entrevista, como lo exponen Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2017) es “una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación” (p. 32), lo que inducirá a la sistematización, facilitando la recolección de datos.

3.6. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Se utilizaron técnicas estadísticas como el cálculo para obtener la muestra, la cual tuvo como población objetivo los 1893 usuarios con capacidades especiales que son atendidos en el MIES del cantón Chone que conforman el universo de estudio. La muestra seleccionada fue probabilística, ya que en opinión de Manterola (2013), se caracteriza “porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra” (p. 40) Las técnicas estadísticas utilizadas se elaboraron en hojas de cálculo Excel, lo que permitió reflejar los datos cuantitativos obtenidos durante el estudio así como la tabulación correspondiente.

3.6.1. TAMAÑO DE MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q} \quad [1]$$

Dónde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (95%= 1,96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= manejo de error (0,06)

N= población (1893)

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

$$n = \frac{1,96^2 * 1893 * 0,50 * 0,50}{0,06^2(1893 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{3,84 * 1893 * 0,25}{0,0036(1892) + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{1817,28}{6,81 + 0,96}$$

$$n = \frac{1817,28}{7,77}$$

$$n = 234 \text{ ciudadanos}$$

3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para plantear el estudio establecido se utilizaron los siguientes tipos de investigación, mismos que permitieron estar conectados de forma directa con el objeto de estudio; para sustentar teóricamente las características esenciales de la investigación, los mismos facilitaron la recolección de datos sobre el estudio.

3.7.1. BIBLIOGRÁFICA

Mora (2019) define la investigación bibliográfica, como “la primera etapa del proceso investigativo que proporciona conocimiento de las investigaciones específicas ya existentes, de un modo metódico, a través de una extensa búsqueda de: información conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada” (p. 27). La investigación bibliográfica fue muy importante, pues permitió la realización de una búsqueda minuciosa de información que sirvió para fundamentar teóricamente los conceptos referidos con la calidad del servicio de atención al usuario, procediendo a revisar para esto, diferentes tipos de textos científicos, así como libros, web, artículos, tesis y datos aportados por el MIES para llevar a cabo el estudio.

3.7.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según Bernal (2015) esta investigación descansa en informaciones que proceden entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desplegar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Este tipo de investigación permitió establecer contacto directo con el objeto de estudio y recopilar datos de primera mano, mediante la aplicación de las técnicas que llevaron a obtener la información necesaria para obtener las conclusiones acerca de la calidad del servicio en atención al usuario a personas con capacidades especiales que brinda el MIES del cantón Chone.

3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso llevado a cabo para lograr la evaluación de la calidad del servicio de atención que brinda el MIES del cantón Chone a personas con capacidades especiales, durante el lapso de tiempo que duró el estudio, se detalla a continuación.

3.8.1. FASE N° 1. DESCRIBIR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.

- Realización de visita de observación al MIES para obtener información sobre los servicios que se brindan a las personas con capacidades especiales
- Realización de entrevista al Director del MIES del cantón Chone, para obtener datos referidos sobre cómo es prestado el servicio a las personas con capacidades especiales.
- Ejecución de análisis sobre los resultados obtenidos.

Para diagnosticar los servicios que brinda el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone, se realizó una visita de observación a las instalaciones para conocer de fuentes de primera mano, como ocurre la prestación de este servicio a las personas con capacidades especiales. Asimismo, se realizó una entrevista al Director de la institución, para conocer procedimientos específicos que se cumplen en la institución. Luego de conseguir estos resultados, fueron analizados para obtener respuestas a la búsqueda planteada.

3.8.2. FASE N° 2. APLICAR UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA VALORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.

- Aplicación de encuesta mediante un cuestionario con escalamiento Likert a usuarios con capacidades especiales que reciben Servicios del MIES del cantón Chone.
- Tabulación y análisis de resultados obtenidos de la encuesta.
- Elaboración de un diagrama causa – efecto de los resultados obtenidos en la investigación.

Se procedió a aplicar la encuesta utilizando para esto un cuestionario con evaluación de escala de Likert a la muestra de ciudadanos del cantón Chone, con el fin de valorar la calidad del servicio a personas con capacidad especiales; posteriormente se tabularon y analizaron los resultados obtenidos los cuales fueron presentados en un diagrama de causa y efecto.

3.8.3. FASE N° 3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.

- Diseño de propuesta de un Plan de mejora.
- Socialización de la propuesta con el director del MIES del cantón Chone.

Se efectuó el diseño de una propuesta con actividades de mejora con para fortalecer los servicios que presta el MIES a personas con capacidades especiales en el cantón Chone, luego se socializó dicha propuesta en un encuentro con el director de la institución para la comunicaron los resultados encontrados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El capítulo que se presenta, muestra los resultados encontrados durante las fases desarrolladas en el estudio mediante la aplicación del instrumento de recolección de información y considerando los objetivos planteados, sobre los cuales se presentan los resultados y su discusión, tal como se aprecia en las siguientes páginas.

4.1. DESCRIBIR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.

En esta primera fase de los resultados y discusión, se procedió a realizar una visita de observación a las instalaciones del MIES del cantón Chone, la cual se llevó a efecto durante 2 días consecutivos. Durante la misma se aplicó una guía de observación para recopilar información acerca de los servicios que brinda el MIES a las personas con capacidades especiales que optan por algunos de los beneficios que se ofrecen.

A manera de antecedente, se destaca que el MIES tiene como misión establecer y ejecutar políticas que se orientan a la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión de grupos vulnerables. Dentro del convenio se destaca el aporte económico y talento humano, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que presentan capacidades especiales y que son atendidas en esta institución.

Con la visita efectuada al MIES en el cantón Chone, se pudo apreciar que cada programa tiene una normativa técnica que orienta los procesos que deben seguirse. En el programa de atención a la discapacidad, igualmente tienen sus normas de funcionamiento. Los beneficiarios presentan discapacidad desde 18 a 64 años, 11 meses, 29 días y son seleccionados de acuerdo al Registro Social mediante obtención de puntaje. En la modalidad de discapacidad en atención en

la comunidad, los técnicos asisten a las casas donde prestan el servicio de atención por dos horas diarias y atienden a 4 usuarios por día.

Para la realización del diagnóstico y poder conocer y describir los servicios que presta el MIES se realizó además una entrevista al director de la institución, la cual permitió obtener los detalles acerca de dichos servicios y como se brindan. Dicha entrevista se muestra a continuación.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DEL MIES CANTÓN CHONE

En el texto se muestra un análisis de la entrevista realizada al director del MIES en el cantón Chone, cuyas respuestas reflejaron que:

En cuanto a los servicios que se brindan a las personas con capacidades especiales se encuentran: (a) Atención al hogar y la comunidad; (b) Inclusión a beneficio de transferencia monetaria; (c) Seguimiento de corresponsabilidad; (d) Conformación de comité y (e) Talleres a los cuidadores que ofrecen sus conocimientos técnicos en los centros diurnos o en atención domiciliaria.

Se pudo conocer que el proceso más importante que se realiza, es la visita de seguimiento por parte de los técnicos capacitados para la atención adecuada a personas con capacidades especiales ya que ellos le dan una continuidad oportuna a cada beneficiario del programa.

Con respecto al presupuesto asignado al MIES, se precisa que el mismo no es suficiente para atender en su totalidad a la población de usuarios, debido a que el número de beneficiarios se incrementa año a año y se planifica para solicitar el aumento de presupuesto del año siguiente para satisfacer la demanda de servicios en las personas con capacidades especiales, pero al incrementarse el número de beneficiarios este se hace insuficiente.

Con relación a los servicios, aunque se han brindado todos y en algunos casos se han podido satisfacer casi todas las demandas solicitadas por las personas con capacidades especiales, el incremento de las mismas ha hecho que no sea posible satisfacerlos del todo, lo que conlleva a que el presupuesto en muchas ocasiones no sea suficiente.

En cuanto al personal con el que cuenta la institución, aunque hasta ahora había sido suficiente, el incremento de usuarios que solicita ayuda ha propiciado que el personal no sea suficiente para atenderlos a todos. En cuanto a la capacitación, el personal que tenemos se actualiza constantemente en talleres sobre atención al usuario discapacitado, en función del desempeño de cada uno y de su área de atención.

Referente a la logística, se puede resumir que la institución cuenta con un centro diurno en convenio con la municipalidad el mismo que permite garantizar un buen servicio con equipo interdisciplinario, sin embargo el incremento de usuarios impide que se pueda decir que es suficiente para atenderlos a todos. Por otra parte, los espacios físicos no se encuentran totalmente adecuados a los diferentes tipos de usuarios, pues hace falta infraestructura para personas con incapacidad visual, y falta de rampas.

Con respecto al factor más problemático para la ejecución de la gestión administrativa en el tema de discapacidades, se considera que son los recursos asignados por el estado, por los diferentes ajustes presupuestarios que no permiten la gestión correcta administrativa, sin embargo se trata de manejar eficientemente los recursos que llegan del estado. Para esto se planifica y coordinada, cada uno de los procesos y servicios que brinda la institución.

En lo que se refiere a los aspectos que denotan un servicio de calidad, se puede concretar que aunque el MIES hace esfuerzos por brindar una atención oportuno y de calidad, no siempre se logra en un 100%, pues comenzando porque la infraestructura tiene debilidades que llevan a los usuarios a constantes quejas con respecto al servicio que reciben, y esto es debido a la falta de presupuesto.

EJECUCIÓN DE ANÁLISIS SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Las personas que presentan necesidades especiales, han sido a lo largo de la historia marginadas y poco atendidas. En Ecuador esta realidad ha sufrido cambios, pues estas personas, han sido y hoy más que nunca continúan siendo parte activa de su desarrollo social, lo que se ha conseguido a través de luchas sociales para ser considerados sujetos de derecho y no objetos de derecho.

En este sentido, a través del estudio se pudo conocer que el MIES, presta atención a los desvalidos y dentro de ellos se encuentra el grupo de las personas con capacidades especiales, a las cuales se les atiende en diferentes modalidades, prestando atención a las siguientes áreas: senso-percepción, cognitiva, comunicación, actividades de la vida diaria, motricidad, habilidades sociales, habilidades pre-vocacionales y hábitos de trabajo.

Modalidades de Atención

1. Centros Diurnos de Desarrollo Integral para personas con Discapacidad

Se encarga de desarrollar las habilidades de las personas con discapacidad física, intelectual y/o sensorial a través de un trabajo conjunto con la familia y la comunidad. El servicio se presta en jornadas de ocho horas diarias, durante los cinco días hábiles de la semana.

2. Centros de Referencia y Acogida

Brindan atención especial a personas mayores de 18 con discapacidad mayores física, intelectual y/o sensorial en condiciones de abandono y/o carentes de referente familiar, que requieren acogimiento institucional de forma emergente, temporal o permanentemente. Un centro de acogida presta atención las 24 horas, los 365 días al año.

3. Atención en el Hogar y la Comunidad

Orientado a las personas con discapacidad, quienes, por su grado de discapacidad intelectual, física y/o sensorial, así como por su ubicación geográfica, no pueden acceder a otros servicios.

Con los resultados de la entrevista se determina que existen los siguientes servicios que brinda el MIES a personas con capacidades:

- Atención al hogar y la comunidad
- Inclusión a beneficio de transferencia monetaria
- Seguimiento de corresponsabilidad
- Conformación de comité
- Talleres a los cuidadores que ofrecen sus conocimientos técnicos en los centros diurnos o en atención domiciliaria.

En cuanto al proceso de seguimiento, considerado muy importante dentro de estos programas, se realiza constantemente la visita de seguimiento por parte de los técnicos capacitados para la atención adecuada a personas con capacidades especiales ya que ellos le dan un seguimiento oportuno a cada persona. Sin embargo, de acuerdo con la opinión del entrevistado, el presupuesto no es suficiente, debido a que el número de beneficiarios o usuarios se incrementan año tras año y se planifica para solicitar el aumento de presupuesto del año siguiente para satisfacer la demanda de servicios en las personas con capacidades especiales, pero aun así es insuficiente.

Con respecto a esto, el INEC (2010) en el Censo de Población y Vivienda de ese año, ha estimado es sus proyecciones “la necesidad de ampliar el alcance para lograr conocer un poco más de cerca la población con necesidades especiales existente en el Ecuador”, pues no se tiene a ciencia cierta la cantidad exacta de cuántos son ni los tipos de servicios que reciben, lo que obliga al MIES, a buscar los medios y las maneras de obtener conocimiento sobre la cantidad de personas con necesidades especiales existentes en el país.

También se logró conocer con el estudio, que el personal del MIES aparentemente es suficiente para atender la demanda existente y está en constante capacitación, con respecto a la atención a los usuarios con capacidades especiales. Esto considerando que la institución cuenta con un centro diurno en convenio con la municipalidad, el mismo que permite garantizar un servicio adecuado con un equipo interdisciplinario.

En función de esta idea, es importante considerar que como lo plantea Morillo *et al.*, (2011) “las últimas tendencias en materia de administración pública, han logrado implementar transformaciones acerca de los parámetros asociados a eficacia y eficiencia”, lo que obliga a que el MIES se transforme y capacite continuamente al personal en estrategias para prestar un servicio mucho más eficiente y de calidad a los usuarios, pues dependiendo de cómo se preste el servicio, se podrá lograr el cambio de imagen que hasta ahora se ha tenido, ya que los usuarios se sentirán satisfechos del beneficio que reciben y la forma como llega a ellos.

Asimismo, se logró conocer que los espacios físicos necesitan mejorar, dado que hace falta infraestructura para personas con incapacidad visual, y falta de rampas. Es así que un factor problemático de la gestión administrativa, son los recursos asignados por el estado, debido a los diferentes ajustes presupuestarios que no permiten la gestión administrativa correcta, sin embargo, se trata de manejar eficientemente recursos que llegan del estado.

Es oportuno destacar que el MIES (2013), en una propuesta de atención integral para personas con discapacidad presentada, reconoce que dentro de los estándares de calidad que los servicios que se prestan requieren, se encuentra la infraestructura (Norma Técnica N° 0163), dónde se destaca la necesidad de organización de los espacios atendiendo las exigencias de cada tipo de discapacidad, es decir, los espacios comunales deben adaptarse a este requerimiento y al tipo de actividades que se realizan.

De esto se puede inferir que se debe continuar haciendo esfuerzos para cumplir con los estándares de calidad que este servicio requiere, buscando que los centros donde se brinda la atención cumplan con las normas de regulación y planificación urbana y observar que se encuentren en un entorno seguro y propicio, considerando los parámetros establecidos por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos –SNGR, lo que es fundamental para prestar un servicio adecuado, motivo por el cual se debe buscar la manera de que el MIES mejore el presupuesto de infraestructura para poder cumplir cabalmente con lo necesario para el Buen Vivir de los discapacitados.

4.2. APLICAR UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA VALORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.

Para cumplir con esta actividad se procedió aplicar una encuesta utilizando un cuestionario con respuestas tipo escala de Likert a los usuarios con capacidades especiales del cantón Chone. Dichas preguntas responden una escala con 5 puntos de valoración con respecto a la satisfacción del usuario a saber: insatisfecho; poco satisfecho; medianamente satisfecho; muy Satisfecho y totalmente satisfecho. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

ELEMENTOS TANGIBLES

1. ¿Cómo es el nivel de satisfacción con respecto a que el MIES de Chone cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de personas con capacidades especiales?

Tabla 1. Elementos Tangibles: Equipos y materiales

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	2	1%
Poco Satisfecho	19	8%
Medianamente Satisfecho	37	16%
Muy Satisfecho	95	41%
Totalmente Satisfecho	81	35%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Los resultados de la Tabla 2., reflejan que del total de 234 encuestados, 95 individuos contestaron que están muy satisfechos (41%) con los equipos y materiales con los que cuenta el MIES de Chone para atender a las personas con capacidades especiales, 81 individuos (35%), contestaron que están totalmente satisfechos con los equipos y materiales que existen; 37 individuos (16%), contestaron medianamente satisfechos; 19 personas (8%) respondieron Poco satisfechos y 2 personas (1%) contestaron que se sienten Insatisfechos con los equipos y materiales disponibles en el MIES de Chone.

En resultados se observa que la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con los equipos y materiales que existen en el MIES de Chone, sin embargo, hay un porcentaje mínimo que no se siente satisfecho con estos. Ante esto, Chaux (2012), expresa que el Estado tiene el deber de prestar a todos los habitantes del territorio un servicio público de calidad, eficiente, regular y continuo, pues compete al mismo garantizar la estabilidad de los ciudadanos más vulnerables en igualdad de condiciones y con la participación de todos de manera que se sientan bien atendidos y nos les falte nada.

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar el servicio a personas con atención primaria como las personas con capacidades especiales?

Tabla 2. Elementos Tangibles: Instalaciones físicas

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	3	1%
Poco Satisfecho	11	5%
Medianamente Satisfecho	48	21%
Muy Satisfecho	101	43%
Totalmente Satisfecho	71	30%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

La pregunta 2, interpela acerca de la adecuación de las instalaciones físicas para prestar el servicio y el nivel de satisfacción que los encuestados perciben sobre el mismo. Se obtuvo que de la muestra de 234 encuestados, 101 individuos (43%), respondieron sentirse Muy satisfechos con las instalaciones en las cuales se presta el servicio, 71 individuos (30%), contestaron que están totalmente satisfechos con las instalaciones físicas; 48 individuos (21%), respondió que se encuentran medianamente satisfechos con las instalaciones; 11 individuos (5%) manifestaron encontrarse poco satisfechos con las instalaciones y 3 individuos (1%) indicaron que se encuentran Insatisfechos con las instalaciones.

Con respecto a los resultados antes descritos, es indudable que los usuarios del MIES del cantón Chone, reflejan en su mayoría satisfacción por las instalaciones donde el servicio es prestado. Sin embargo no se puede obviar que la opinión no es del todo positiva pues hay grupos minoritarios que no sienten satisfechas sus necesidades. Es por esto que de acuerdo con Berry, Bennet y Brown (2009), es importante que el Estado como garante de los derechos constitucionales de los usuarios, busque la manera de que los mismos obtengan el mayor bienestar colectivo para que las organizaciones puedan funcionar de la manera adecuada y brindar el servicio de la forma más satisfactoria posible para todos.

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a que las instalaciones físicas son bien mantenidas y limpias?

Tabla 3. Elementos Tangibles: Instalaciones físicas mantenidas y limpias

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	5	2%
Poco Satisfecho	4	2%
Medianamente Satisfecho	30	13%
Muy Satisfecho	55	24%
Totalmente Satisfecho	140	60%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

El nivel de satisfacción con respecto a que las instalaciones físicas son bien mantenidas y limpias, reportó que de los 234 individuos que conforman el total de la muestra, 140 individuos (60%), respondieron que están Totalmente satisfechos con el mantenimiento y limpieza de las instalaciones; 55 individuos (24%) contestaron que están Muy satisfechos con el mantenimiento y limpieza de las instalaciones; 30 individuos (13%) contestaron medianamente satisfechos; 4 individuos (2%) respondieron Poco satisfechos y 5 individuos (2%) indicaron que se sienten Insatisfechos con el mantenimiento y limpieza de las instalaciones del MIES en el cantón Chone.

En este sentido, es oportuno destacar la opinión de Rey (2019), con respecto al usuario público, ya que de acuerdo con este autor, “el usuario se constituye en la razón de ser del servicio público”(p. 12), por lo que es necesario que se trabaje en función de las necesidades e intereses reales de los mismos, lo que implica conocer sus necesidades y brindarles satisfacción, es por esto que mantener un ambiente cálido, acogedor, limpio y bien acondicionado, debería ser el común denominador en este tipo de instalaciones y sobre eso trabajo el equipo de colaboradores del MIES de Chone.

FIABILIDAD EN EL SERVICIO

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a que los servidores muestran conocimiento suficiente para ofrecer el servicio de salud a personas con capacidades especiales?

Tabla 4. Fiabilidad en el Servicio: Conocimiento para ofrecer el servicio

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	4	2%
Poco Satisfecho	5	2%
Medianamente Satisfecho	52	22%
Muy Satisfecho	89	38%
Totalmente Satisfecho	83	35%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Con referencia al nivel de satisfacción sobre los conocimientos que muestran los servidores para ofrecer el servicio de salud a personas con capacidades especiales indicó lo siguiente: 89 sujetos (38%), respondió que se encuentran Muy satisfechos con los niveles de conocimiento de los servidores; 83 individuos (35%), indicaron que están Totalmente satisfechos con el servicio que se presta a los usuarios; 52 individuos (22%) contestó que se encuentran Medianamente satisfechos con los conocimientos que tienen los servidores; 5 individuos (2%) indicaron que están Poco satisfechos con los conocimientos que tienen los servidores y 4 individuos (2%) manifestaron que se sienten Insatisfechos con los conocimientos de los servidores al momento de ofrecer el servicio a las personas con capacidades especiales.

Los resultados en esta pregunta, corroboran la opinión de Bell & Espín (2015), quienes indican que “los servidores públicos deben encontrarse capacitados para ejercer un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p. 4), lo que implica que es necesario que se revise y se evalúa constantemente el desempeño de los servidores para de esta manera contribuir al mejoramiento de la gestión y el desarrollo exitoso de los distintos programas que desde el MIES se planifiquen

en función de los usuarios del servicio, con el fin de satisfacer las demandas y necesidades de los mismos, por lo que se requiere prestar atención a todas las opiniones que se reciben sean positivas o negativas, para poder mejorar sobre la marcha.

5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al tiempo que le brindó el Servidor para contestar sus dudas o preguntas durante la atención?

Tabla 5. Fiabilidad en el Servicio: Tiempo brindado para contestar dudas o preguntas

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	5	2%
Poco Satisfecho	7	3%
Medianamente Satisfecho	30	13%
Muy Satisfecho	55	24%
Totalmente Satisfecho	137	59%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

La Tabla 6 muestra los resultados con respecto a la satisfacción que sienten los usuarios ante el tiempo brindado por el servidor para contestar sus dudas o preguntas durante la atención recibida, mostrando que de los 234 individuos encuestados, 137 sujetos (59%) contestaron estar Totalmente satisfechos por el tiempo brindado; 55 individuos (24%) contestaron estar Muy satisfechos por el tiempo recibido; 30 individuos (13%) contestaron sentirse Medianamente satisfechos por el tiempo recibido; 7 individuos (3%) manifestaron estar Poco satisfechos con el tiempo recibido y 5 individuos (2%) contestó que se siente Insatisfecho por el tiempo recibido al momento de contestarle dudas o preguntas.

En este punto es importante traer a colación la opinión de Gutiérrez, Vázquez y Cuesta (2010) cuando expresan que “cuando se presta un servicio, se producen un conjunto de interacciones entre el prestador del servicio y el usuario, los cuales van a servir para que este último pueda estimar en qué medida se han logrado satisfacer sus demandas” (p. 21). Es decir, en la medida en que el Servidor genere las respuestas y la atención adecuada, el usuario va a sentir satisfechas sus demandas, lo que le llevará a calificar el servicio que recibe, razón que lleva a

los gobiernos de hoy a trabajar de forma eficiente sobre una gestión de calidad que lleva a plantear acciones para lograr la verdadera satisfacción de los usuarios, aspectos que deben continuarse mejorando en el MIES del cantón Chone.

6. ¿Qué nivel de satisfacción le merece el trato recibido por parte del personal: fue amable, respetuoso y paciente?

Tabla 6. Fiabilidad en el Servicio: Trato recibido por el personal

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	6	3%
Poco Satisfecho	10	4%
Medianamente Satisfecho	58	25%
Muy Satisfecho	78	33%
Totalmente Satisfecho	82	35%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Con respecto al nivel de satisfacción que merece el trato recibido por parte del personal permiten apreciar que de los 234 encuestados, 82 individuos (35%) contestaron que se sienten Totalmente satisfechos con el trato recibido por el servidor que le prestó el servicio; 78 individuos (33%), contestaron que se sienten Muy satisfechos con el trato que recibieron por parte del personal; 58 sujetos (25%) contestaron sentirse Medianamente satisfechos con el trato recibido; 10 individuos (4%) manifestaron sentirse Poco satisfechos con el trato recibido por el personal y 6 individuos (3%), contestaron que se sienten Insatisfechos con el trato recibido por parte del personal del servicio.

En la prestación de un servicio, uno de los aspectos que es determinante, es la valoración que del mismo hacen los usuarios, los cuales en opinión de Zeithml y Bitner (2002), “no ven la calidad desde una única dimensión, sino que la perciben desde diferentes aristas” (p. 32). Dentro de los factores que son observados por los usuarios de un servicio público, uno de los más importantes de acuerdo con Sancho (1999) es la cortesía y la amabilidad del personal, ya que el trato humano es un factor clave en la estrategia de calidad.

En referencia a esto, es indudable que para que los usuarios de un servicio social valoren el mismo como un servicio de calidad, no solo deben sentir que sus necesidades están satisfechas, sino que deben percibir que el mismo es prestado con calidad humana, paciencia, respeto y amabilidad para poder darle una valoración adecuada al mismo, aspectos que aunque se cumplen en el MIES de Chone, no deben descuidarse, pues hay un porcentaje significativo (25%) que percibe el servicio como Medianamente satisfactorio, lo que implica que debe trabajarse para darle una mejor perspectiva por parte del usuario del mismo.

CAPACIDAD DE RESPUESTAS

7. ¿Qué nivel de satisfacción merece que los requerimientos del servicio se efectuaran a la hora acordada?

Tabla 7. Capacidad de respuesta: Cumplimiento de hora acordada

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	5	2%
Poco Satisfecho	9	4%
Medianamente Satisfecho	41	18%
Muy Satisfecho	102	44%
Totalmente Satisfecho	77	33%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Los resultados obtenidos en la Tabla 8., muestran un punto bastante importante en el desempeño del servidor público, como es la capacidad de respuesta en los requerimientos y en las horas en que se cumplen. En este punto se tiene que de los 234 encuestados que conforman la muestra, 102 sujetos (44%) manifiestan estar Muy satisfechos con el cumplimiento del servicio en la hora acordada; 77 sujetos (33%) contestaron sentirse Totalmente satisfechos al respecto; 41 sujetos (18%) manifestó estar Medianamente satisfecho con la respuesta obtenida; 9 sujetos (4%) respondieron estar Poco satisfechos con la respuesta obtenida y 5 sujetos (2%) manifestó sentirse Insatisfecho por la respuesta en cuanto al cumplimiento de la hora acordada.

Con respecto a estas respuestas, es indudable que los usuarios perciben la capacidad de respuesta del servicio como satisfactoria, aunque no en su totalidad. Gutiérrez y Jorge (2008) expresan que la capacidad de respuesta de los servidores públicos, siempre debe ser flexible y rápida, pues los ciudadanos piden a la administración que satisfaga sus necesidades reales, concretas y particulares y para esto, los responsables deben mostrar el interés necesario en la solución de las mismas, para lograr que los usuarios se sientan plenamente satisfechos por lo que reciben y en el tiempo en que se les brinda este servicio.

8. ¿Qué nivel de satisfacción le merece la cantidad de personal de servicio y administración que existe: es suficiente?

Tabla 8. Capacidad de respuesta: Cantidad de personal suficiente

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	15	6%
Poco Satisfecho	10	4%
Medianamente Satisfecho	73	31%
Muy Satisfecho	84	36%
Totalmente Satisfecho	52	22%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Los resultados con respecto a si es suficiente la cantidad de personal de servicio y administración que existe en el MIES de Chone reflejan que aunque las respuestas son positivas, no están totalmente satisfechos con la cantidad de personal que existe pues de los 234 encuestados, 84 individuos (36%) respondieron que se sienten muy satisfechos con la cantidad de personal que existe; 73 individuos (31%) respondieron que se siente Medianamente satisfechos con la cantidad de personal que existe; 52 individuos (22%) respondió Totalmente satisfecho; 15 individuos (6%) se sienten Insatisfechos y 10 individuos (4%) se sienten Poco satisfechos, lo que muestra un incremento porcentual en las respuestas menos favorecedoras.

Sobre estos resultados, es importante resaltar que los usuarios perciben insuficiencia de personal, lo que les lleva a evaluar el servicio con deficiencias,

dejando al descubierto debilidades que la administración quizás no haya percibido, pues en la evaluación de la función pública, los usuarios como lo expone García (2018), son quienes ayudan a detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, de allí que sea importante prestar atención a lo que los mismos manifiestan con respecto al funcionamiento del servicio y su operatividad.

9. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que merece la entrega de medicamentos: le entregan lo que corresponde según sus requerimientos?

Tabla 9. Capacidad de respuesta: Entrega de medicamentos según requerimientos

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	2	1%
Poco Satisfecho	11	5%
Medianamente Satisfecho	34	15%
Muy Satisfecho	99	42%
Totalmente Satisfecho	88	38%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las entrega de medicamentos se refleja en la Tabla 10., donde se aprecia que de 234 individuos que componen la muestra total, 99 sujetos (42%) manifestaron que se sienten Muy satisfechos con la entrega de los medicamentos que son requeridos; 88 sujetos (38%) manifestó que se encuentran Totalmente satisfechos con esta entrega; 34 individuos (15%) indicaron que se encuentran Medianamente satisfechos; 11 sujetos (5%) indicaron que se encuentran Poco satisfechos y 2 sujetos (1%) contestaron que están Insatisfechos con esta entrega.

Los resultados obtenidos dan muestras evidentes de que el MIES del cantón Chone, como institución pública, se esfuerza por garantizar como se establece en el artículo 53 de la Constitución del Ecuador (2008), que las personas con discapacidad reciban la atención integral que necesitan, garantizando a las mismas la utilización de bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud,

educación, capacitación, inserción laboral y recreación; y medidas que eliminen las barreras de comunicación, así como las urbanísticas, arquitectónicas y de accesibilidad al transporte, que dificulten su movilización, lo que es notorio en las respuestas satisfactorias emitidas por los usuarios al ser consultados sobre estos aspectos.

SEGURIDAD

10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que le merece el comportamiento del personal de servicio y administrativo: le inspira confianza y seguridad?

Tabla 10. Seguridad: El personal inspira confianza y seguridad

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	12	5%
Poco Satisfecho	12	5%
Medianamente Satisfecho	37	16%
Muy Satisfecho	65	28%
Totalmente Satisfecho	108	46%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Con respecto al nivel de satisfacción que merece el comportamiento del personal de servicio y administrativo, se muestra que de los 234 encuestados, 108 sujetos (46%) manifestaron estar Totalmente satisfechos con el personal de servicio y administrativo, ya que su comportamiento les inspira confianza y seguridad; 65 individuos (28%) manifestaron sentirse Muy satisfecho con la actuación del personal; 37 sujetos (16%) contestaron que se encuentran Medianamente satisfechos, 12 individuos (5%) indicaron estar Poco satisfechos y 12 individuos (5%) manifestaron estar Insatisfechos con el comportamiento del personal de servicio y administrativo.

En estos resultados se aprecia, al igual que en el resto de las preguntas anteriores que los usuarios de este servicio se encuentran bastante satisfechos con el mismo, lo que se materializa en la opinión que sobre los mismos tienen,

corroborando así la opinión de García (2018), cuando expresa que es a través de la evaluación que se logra inferir el nivel de importancia que tiene la evaluación dentro de la gestión pública, pues a través de la misma, se logra estimar la efectividad de los distintos programas que se aplican y la valoración que los usuarios dan a los mismos, como se aprecia en los resultados hasta ahora obtenidos.

11. ¿Qué nivel de satisfacción le merece la equidad que existe en el servicio para todos los usuarios con capacidades especiales?

Tabla 11. Seguridad: Equidad existente en el servicio prestado

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	3	1%
Poco Satisfecho	8	3%
Medianamente Satisfecho	39	17%
Muy Satisfecho	85	36%
Totalmente Satisfecho	99	42%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Los resultados con respecto al nivel de satisfacción que merece la equidad que existe en el servicio para los usuarios con capacidades especiales del MIES del cantón Chone dejan ver claramente que para los usuarios del mismo esta apreciación es bastante favorable. Se puede observar que de los 234 sujetos encuestados, 99 individuos (42%) se sienten Totalmente satisfechos con la equidad que se observa en el servicio; 85 individuos (36%) manifestaron sentirse Muy satisfechos; 39 individuos (17%) contestaron que se siente Medianamente satisfechos con la equidad que observan en el servicio; 8 individuos (3%) se sienten Poco satisfechos y 3 individuos (1%) se sienten insatisfechos con la equidad que observan en el servicio para todos los usuarios con capacidades especiales.

Hoy en día, como lo plantea Ramírez (2010), se reconoce que las personas con capacidades especiales, sufren marginación y discriminación, no sólo por parte de la sociedad, sino también a veces de su familia, lo que las orilla a tener además de un problema físico, una baja autoestima. Las instituciones como el MIES que

cumplen labores de servicio social a los habitantes, tienen una gran responsabilidad al capacitar al personal para superar viejos esquemas y promover servicios de calidad y con equidad para la atención a las personas con discapacidad, como es el caso de Ecuador, donde establece como norma constitucional, garantizar a las personas con discapacidad, la utilización de bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud.

EMPATÍA

12. ¿Qué nivel de satisfacción le merece la organización que demuestra el personal de servicio y administrativo en el servicio que ofrece a las personas con capacidades especiales?

Tabla 12. Empatía: Organización en el Servicio que se ofrece

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	5	2%
Poco Satisfecho	6	3%
Medianamente Satisfecho	32	14%
Muy Satisfecho	101	43%
Totalmente Satisfecho	90	38%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

En la Tabla 13, se muestran los resultados correspondientes a la organización que demuestran los prestadores del servicio y que los usuarios perciben. Se observa que de los 234 encuestados, 101 sujetos (43%) respondieron que están Muy satisfechos con la organización del servicio que se ofrece a las personas con capacidades especiales; 90 individuos (38%) respondieron estar Totalmente satisfechos con la organización del servicio; 32 individuos (14%) respondieron Medianamente satisfechos; 6 individuos (3%) contestaron Poco satisfechos y 5 individuos (2%) contestaron que están Insatisfechos con la organización del servicio que se ofrece.

Se aprecia en las respuestas dadas, satisfacción general por el servicio, lo que pone en evidencia el esfuerzo que desde el MIES se hace para cumplir con la Misión y Visión de la institución; que nos es otra que establecer y ejecutar

políticas inclusivas y ser una entidad pública líder en la inclusión social para los grupos de atención prioritaria, como son las personas con capacidades especiales, lo que se hace evidente en los esfuerzos que desde la institución se realizan por organizar de forma adecuada la prestación de estos servicios.

13. ¿Qué nivel de satisfacción le confiere al hecho de que el servidor público entiende sus necesidades específicas?

Tabla 13. Empatía: El servidor público entiende sus necesidades específicas

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	4	2%
Poco Satisfecho	11	5%
Medianamente Satisfecho	34	15%
Muy Satisfecho	94	40%
Totalmente Satisfecho	91	39%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

En la Tabla 14 se reflejan los valores obtenidos con respecto al hecho de que el servidor público entiende las necesidades específicas de los usuarios del servicio. Se observa que de los 234 encuestados, 94 sujetos (40%) respondieron que están Muy satisfechos por la forma en que los servidores públicos entienden sus necesidades específicas; 91 sujetos (39%) contestaron que están Totalmente satisfechos por la forma en que el servidor público entiende sus necesidades; 34 sujetos (15%) contestaron que están Medianamente satisfechos con esto; 11 sujetos (5%) respondieron que están poco satisfechos y 4 sujetos (2%) indicaron que están Insatisfechos con la actuación del servidor público ante sus necesidades.

De acuerdo con los resultados, se observa mucha aceptación y receptividad en los usuarios ante la actuación de los servidores públicos, lo que refleja que los mismos cumplen con sus funciones de forma eficiente y como lo exponen Bell & Espín (2015), se encuentran capacitados para inducir y conducir el desarrollo de la institución, y para tener conocimiento en lo referente al orden económico,

jurídico, político, social y laboral del país y su contexto, lo que les lleva a organizar y actuar siempre con empatía hacia el necesitado.

14. ¿Qué nivel de satisfacción le otorga a que el servidor público demuestra un trato igualitario con todos los usuarios con capacidades especiales?

Tabla 14. Empatía: Trato igualitario mostrado con los usuarios

OPCIONES DE RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fa)	FRECUENCIA RELATIVA (f)
Insatisfecho	12	5%
Poco Satisfecho	12	5%
Medianamente Satisfecho	37	16%
Muy Satisfecho	65	28%
Totalmente Satisfecho	108	46%
TOTAL DE RESULTADOS	234	100%

Fuente. Elaboración propia (2021)

La última pregunta del cuestionario aplicado a los usuarios con capacidades especiales, reporta los valores correspondientes al trato igualitario que el servidor público demuestra a los usuarios del programa. Se aprecia que de los 234 encuestados, 108 individuos (46%) contestó que está Totalmente satisfecho con el trato igualitario que los servidores públicos demuestran a los usuarios con capacidades especiales; 65 individuos (28%) respondieron que están Muy satisfechos por el trato igualitario que se recibe; 37 individuos (16%), respondieron estar Medianamente satisfechos por el trato igualitario que se entrega; 12 individuos (5%) respondieron estar Poco satisfechos con el trato igualitario hacia los usuarios y otros 12 individuos (5%) contestaron que están Insatisfechos por el trato igualitario que reciben los usuarios con capacidades especiales.

Estos valores muestran, en su mayoría coincidencias con la opinión de Rey (2019) quien expresa que los usuarios constituyen la razón de ser del servicio público. Por eso los mismos deben recibir como lo expresan los principios universales, un trato igualitario, continuo, justo, que satisfaga sus necesidades y lo que es más importante que emocionalmente les haga sentir bien atendidos.

ANÁLISIS DE DATOS

Continuando con el estudio se presenta a continuación el análisis global de los datos, el cual se presenta en el cuadro resumen que se muestra a continuación y donde se presentan las distintas dimensiones medidas y sus preguntas, de donde se promedian las respuestas para obtener una tendencia estadística que orienta sobre los niveles de satisfacción mostrados por los usuarios.

Tabla 15. Cuadro resumen de los datos obtenidos

Dimensión	Indicador (Pregunta)	TS		MS		Med. S		PS		I	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ELEMENTOS TANGIBLES	1. Satisfacción sobre equipos y materiales	81	35%	95	41%	37	16%	19	8%	2	1%
	2. Satisfacción sobre instalaciones físicas	71	30%	101	43%	48	21%	11	5%	3	1%
	3. Satisfacción sobre mantenimiento y limpieza de instalaciones físicas	140	60%	55	24%	30	13%	4	2%	5	2%
	Promedio Obtenido		41%		36%		17%		5%		1%
FIABILIDAD EN EL SERVICIO	4. Conocimiento suficiente para ofrecer el servicio	83	35%	89	38%	52	22%	5	2%	4	2%
	5. Tiempo brindado por el servidor	137	59%	55	24%	30	13%	7	3%	5	2%
	6. Trato recibido por parte del personal	82	35%	78	33%	58	25%	10	4%	6	3%
	Promedio Obtenido		43%		32%		20%		3%		2%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7. Requerimientos del servicio en hora acordada	77	33%	102	44%	41	18%	9	4%	5	2%
	8. Cantidad de personal de servicio y administrativo	52	22%	84	36%	73	31%	10	4%	15	6%
	9. Entrega de medicamentos según requerimientos	88	38%	99	42%	34	15%	11	5%	2	1%
	Promedio Obtenido		31%		41%		21%		4%		3%
SEGURIDAD	10. Comportamiento del personal de servicio y administrativo (Confianza y seguridad)	108	46%	65	28%	37	16%	12	5%	12	5%
	11. Equidad que existe en el servicio para todos los usuarios	99	42%	85	36%	39	17%	8	3%	3	1%
	Promedio Obtenido		44%		32%		17%		4%		3%
EMPATÍA	12. Organización que demuestra el personal de servicio y administrativo	90	38%	101	43%	32	14%	6	3%	5	2%
	13. El servidor público entiende sus necesidades específicas	91	39%	94	40%	34	15%	11	5%	4	2%
	14. El Servidor público demuestra un trato igualitario con todos los usuarios	108	46%	65	28%	37	16%	12	5%	12	5%
	Promedio Obtenido		41%		37%		15%		4%		3%

Fuente. Elaboración propia (2021)

Leyenda: **TS:** Totalmente satisfecho / **MS:** Muy Satisfecho/
Med. S: Medianamente Satisfecho/**PS:** Poco Satisfecho/**I:** Insatisfecho

En la Tabla 16, se muestra un cuadro resumen en el cual se evidencian las dimensiones medidas durante el estudio. En el mismo se puede apreciar que los

promedios porcentuales más altos se concentran en la opción Totalmente satisfecho de la escala utilizada, lo que permite inferir que los usuarios del MIES del cantón Chone se encuentran realmente satisfecho con la manera como están recibiendo el servicio.

Al analizar las dimensiones medidas de manera global se percibe que las respuestas más altas se concentraron en el criterio Totalmente satisfecho y se agruparon con predominio en la dimensión seguridad con un 44%, seguido de la dimensión Fiabilidad en el servicio con un 43%, elementos tangibles y empatía con un 41% y capacidad de respuesta con 31%. Estos resultados dan una muestra del nivel de satisfacción que sienten los usuarios con el servicio recibido.

Sin embargo y pese a que las opiniones obtenidas son en su mayoría favorables para el MIES del cantón Chone y para el personal que en el mismo labora, se debe hacer notar la alternativa Medianamente satisfecho ha ido ganando puntuación en los usuarios, lo que puede ser un indicativo que oriente a revisar y evaluar con más frecuencia los motivos que llevan a los usuarios a expresar esta opinión, ya que es indudable que cuando el usuario genera una respuesta no tan favorable es debido quizás a que se está perdiendo de alguna manera la calidad del servicio, lo que es un motivo de alerta para los gerentes que tienen en sus manos la responsabilidad de vigilar los resultados de los programas que se prestan en este centro.

DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

El Diagrama Causa-Efecto, también llamado diagrama de “Ishikawa” o “Diagrama de Espina de Pescado”, es una representación gráfica que muestra la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un efecto o fenómeno determinado. A continuación, se presenta un diagrama causa y efecto con los resultados obtenidos:

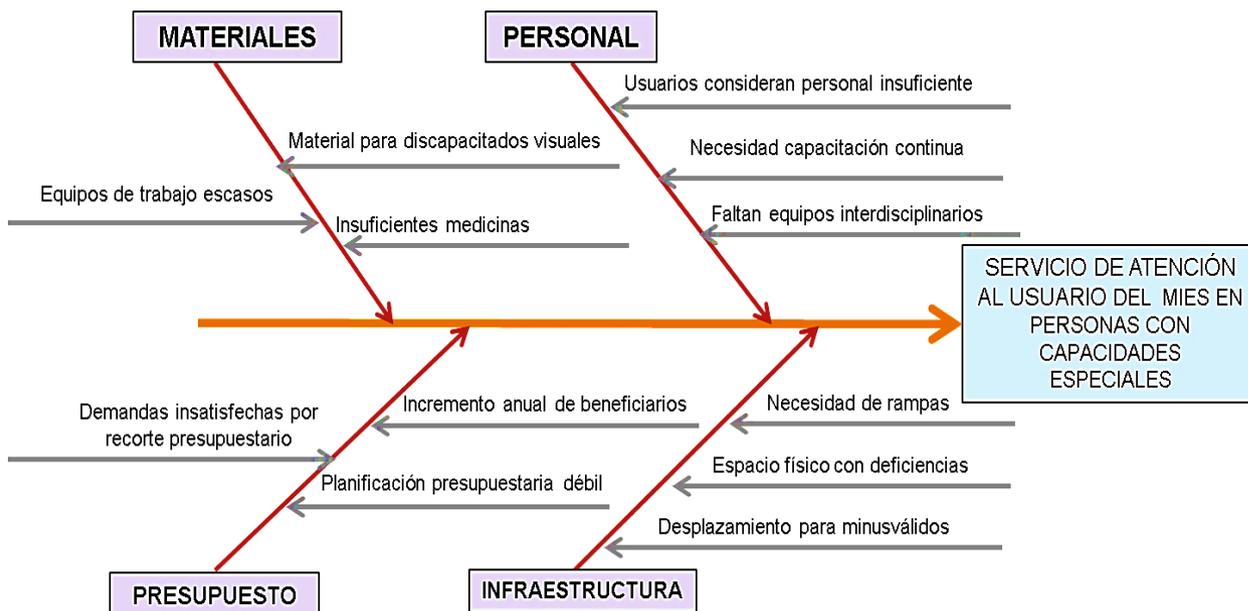


Figura 8. Diagrama Causa – Efecto

Fuente. Elaboración propia (2021)

A partir de la figura 8, en la cual se representa un diagrama de causa-efecto con base en Isikawa, se procede a sintetizar que de acuerdo con el mismo, en el MIES del cantón Chone, se pudo identificar que aunque el servicio de atención al usuarios con capacidades especiales es satisfactorio, han comenzado a surgir situaciones que pueden convertirse en debilidades que pueden propiciar desmejoras en el servicio.

Estas posibles debilidades se concentran en cuatro causas básicas que deben monitorearse constantemente para un mejor funcionamiento del servicio, las cuales son: el personal, los materiales y equipos, la infraestructura y el presupuesto, cada uno de ellos contiene a su vez un conjunto de sub-causas que se convierten en el foco principal para ayudar a identificar los posibles problemas así como sus respectivas soluciones.

En la primera causa identificada, el personal, se han encontrado tanto en la entrevista al director como en los cuestionarios aplicados los siguientes aspectos que dan cuenta de una realidad que pudiera estar expuesta a deteriorarse. Estas sub-causas son: los usuarios consideran que el personal es insuficiente para atenderlos, asimismo, aunque el personal está calificado para desempeñar sus labores, consideran que deben mantener una capacitación continua. Aunado a

esto, surge la necesidad expresa de ampliar el equipo interdisciplinario y mejorar la interacción con otros grupos de apoyo.

La segunda causa identificada, los materiales y equipos, surge que en la institución existe la carencia de equipos para la atención a las personas con capacidades especiales que presentan discapacidad visual. Asimismo, existe un grupo minoritario que no está conforme con la entrega de medicinas, pues les parece que estas son insuficientes, pues se están presentando casos donde se recibe una medicina sustituta por no tener en existencia la recomendada. Asimismo, ha surgido en esta realidad que los equipos de trabajo son escasos, esto debido a que se ha observado que el incremento de las personas con necesidades especiales se ha incrementado con respecto a años anteriores.

En la tercera causa identificada, la infraestructura, ha surgido de esta indagatoria que esta es insuficiente, debido precisamente al incremento de los casos de personas discapacitadas que se han manifestado. En este caso en particular se detecta que existe la necesidad de construcción de rampas para el desplazamiento de los individuos que presentan discapacidades motoras y para los que presentan dificultades visuales. En espacio físico en forma general presenta deficiencias principalmente en los espacios o áreas comunes, las cuales se deben mejorar, pues se ha observado dificultades con respecto al desplazamiento de los minusválidos.

En la cuarta y última causa detectada, el presupuesto, esto quizás se deba al incremento anual de las personas con capacidades especiales que se benefician de la institución, pues se planifica el presupuesto para cierta cantidad, sin considerar a ciencia cierta un margen de incremento en los casos, lo que implica una planificación presupuestaria con debilidades que deben considerarse en las proyecciones futuras. Asimismo, la institución dada la crisis económica que presenta el país, ha sufrido recorte presupuestario, lo que evidentemente hace que las demandas de los usuarios se vean insatisfechas.

4.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE FORTALEZCA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIES A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DEL CANTÓN CHONE.

Con los resultados obtenidos se diseñó el plan de mejora que permita transformar las debilidades en fortalezas, en los distintos programas de atención a las personas con capacidades especiales que gozan de los servicios que presta el MIES, el cual se muestra a continuación:

4.3.1. PLAN DE MEJORA

INTRODUCCIÓN

Un plan de mejora continua, permite a las instituciones o empresas mejorar sus servicios, procesos o productos, con la finalidad de continuar en el mercado y crecer en forma competitiva. Su aplicación es muy útil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar. Para alcanzar éxito con la misma, lo importante es definir cuál es el área a mejorarse, estableciendo claramente el problema que se va a solucionar y sobre esto plantear el plan de acción a seguir.

A continuación se diseña el plan de mejora para el MIES del cantón Chone, el cual tiene como objetivo principal brindar un servicio de calidad a fin de cubrir las necesidades de personas con capacidades especiales que disfrutan del mismo en las diferentes modalidades que el mismo presenta.

La estrategia parte del análisis preliminar realizado mediante el diagrama de causas y efectos, el cual dejó en evidencia cuatro posibles causas que pueden provocar debilidades en el tiempo y a las que se les debe prestar atención como son: el personal, los materiales y equipos, la infraestructura y el presupuesto, cada uno de ellos contiene a su vez un conjunto de sub-causas que se convierten en el foco principal para el desarrollo del plan de mejora que a continuación se presenta.

PLAN DE MEJORA

CAUSAS PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	INDICADORES DE EVALUACION
<p>Los usuarios consideran que el personal es insuficiente para atenderlos y que requiere capacitación continua.</p>	<p>Gestionar el ingreso de personal y capacitar constantemente el existente previa demostración del requerimiento</p>	<p>Mesas de Trabajo: .- Revisar el número de usuarios y evaluar la cantidad de personal requerida .- Solicitar la contratación de personal en función de la demanda existente Capacitaciones: .- Organizar capacitación en función de la necesidad de los usuarios</p>	<p>.- Director .- Departamento financiero .- Representantes por Centros</p>	<p>.- Humanos .- Materiales .- Tecnológicos .- Económicos</p>	<p>.- Lista de verificación cantidad de usuarios .- Informe de relación del personal existente y el necesario con descripción de funciones.</p>
<p>Existe carencia de materiales y equipos para las personas que presentan discapacidad visual. Las medicinas son insuficientes para cada caso.</p>	<p>Notificar las necesidades de materiales y equipos para atender las necesidades de las personas con discapacidad visual, así como la insuficiencia de medicinas para cada caso.</p>	<p>Reunión de Trabajo .- Solicitar a los responsables de cada programa el inventario de materiales y equipos y la cantidad de usuarios discapacitados .- Clasificar los usuarios por grupos según la discapacidad que presentan .- Estimar las necesidades de materiales y equipos en función de los usuarios que se atienden</p>	<p>.- Director .- Departamento financiero .- Representantes por Centros</p>	<p>.- Humanos .- Materiales .- Tecnológicos .- Económicos</p>	<p>.- Listado de usuarios atendidos y clasificados por discapacidad .- Listado de materiales que se solicitan con nota explicativa de uso.</p>
<p>La infraestructura es insuficiente para la cantidad de usuarios y se requiere la construcción de rampas para el desplazamiento de los usuarios con discapacidades motoras.</p>	<p>Solicitar mejoras y ampliación de infraestructura y la construcción de rampas para el desplazamiento de los usuarios con discapacidades motoras</p>	<p>Mesas de Trabajo: .- Solicitar informe por programa de las necesidades de infraestructura .- Convocar mesas de trabajo para estudiar las necesidades presentadas .- Elaborar una propuesta de mejoramiento a las áreas físicas</p>	<p>.- Director .- Departamento financiero</p>	<p>.- Humanos .- Materiales .- Físicos .- Tecnológicos .- Económicos</p>	<p>.- Informe de necesidades .- Presupuesto de mejoras</p>

		<p>existentes</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Evaluar cada tres meses el desarrollo y cumplimiento de metas programadas .- Presentar una propuesta de evaluación continua para las instalaciones físicas. 			
<p>Se debe mejorar la planificación presupuestaria debido al recorte de presupuesto dada la crisis económica que sufre el país.</p>	<p>Mejorar la planificación presupuestaria considerando el margen de incremento de los usuarios por año proyectando las necesidades en función del recorte presupuestario existente.</p>	<p>Reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Solicitar reunión con la oficina central del MIES .- Exponer las necesidades detectadas en los programas .- Evaluar con los involucrados los problemas que se están presentando y sus causas probables. .- Tramitar los recursos necesarios ante las autoridades para lograr una mejora significativa en el presupuesto a ser asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> .- Director .- Departamento financiero 	<ul style="list-style-type: none"> .- Humanos .- Materiales .- Tecnológicos .- Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> .- Informe de necesidades demandadas .- Plan Operativo Anual con proyecciones de presupuesto debidamente justificadas

Figura 9. Diseño del Plan de mejora

Fuente. Elaboración propia (2021)

4.3.2. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

El plan de mejora diseñado fue realizado con la finalidad de brindar un aporte al MIES del cantón Chone con respecto a la mejora del servicio que se presta a los usuarios con capacidades especiales que gozan de estos beneficios en cada una de sus modalidades. Para dar a conocer la propuesta y buscar la aplicación de la misma en beneficio del colectivo, se ejecutaron algunas actividades para la socialización de la misma, como se muestra a continuación:

Reporte Final del Proyecto

Documento de Tesis y Sustentación de la misma:

El documento de tesis constituye uno de los productos que se generarán como resultado del Trabajo de integración. Corresponde al trabajo elaborado por Nuglo Jorge Solórzano Pazmiño y Jhon Stalin Villa Marcilla. Dicho documento fue elaborado por los autores y presentado ante el Director del MIES para mostrar al mismo los hallazgos encontrados y la propuesta de mejora para la institución. Luego de contar con el aval de conocimiento del directivo, dicho proyecto se presenta al Tribunal de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, para su evaluación y aprobación final.

Actividades Promocionales

Reunión con los responsables de cada programa

Los resultados del trabajo de integración se presentaron en una reunión convocada por el Director del MIES del Cantón Chone a los Coordinadores de cada modalidad, en la cual se comunicaron los resultados encontrados y las alternativas de solución que se presentan para solucionarlos.

Lugar de reunión: Instalaciones del MIES del cantón Chone.

Responsables: Nuglo Jorge Solórzano Pazmiño y Jhon Stalin Villa Marcilla.

Participantes: Director y Coordinadores de cada modalidad

Fecha: 8 de enero de 2021.

Reunión con personas con capacidades especiales

Los resultados del trabajo de integración también se dieron a conocer a una muestra de usuarios con capacidades especiales asistentes a las actividades en cada modalidad, con quienes se realizó una reunión para explicar los resultados de la investigación y las posibles mejoras que se puedan realizar para un mejor funcionamiento del servicio prestado.

Lugar de reunión: Instalaciones del MIES del cantón Chone.

Responsables: Nuglo Jorge Solórzano Pazmiño y Jhon Stalin Villa Marcilla.

Participantes: Coordinadores de cada modalidad y usuarios asistentes

Fecha: 12 de enero de 2021

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se logró describir los servicios que brinda el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone identificando la existencia de las siguientes modalidades: atención al hogar y la comunidad, inclusión a beneficiario de transferencia monetaria, seguimiento de corresponsabilidad, conformación de comité y talleres a los cuidadores que ofrecen sus conocimientos técnicos en los centros diurnos o en atención domiciliaria. Cada una de ellas posee características particulares y cumple con procedimientos rigurosos en la selección de los usuarios para la otorgación de los beneficios, los cuales son realizadas con eficiencia y eficacia.
- Se aplicó instrumento de evaluación para valorar la calidad del servicio que brinda el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone, determinándose que los usuarios del MIES del cantón Chone se encuentran realmente satisfecho con la manera como están recibiendo el servicio. Sin embargo y pese a que las opiniones obtenidas son en su mayoría favorables para el MIES del cantón Chone y para el personal que en el mismo labora, se debe hacer notar la existencia de un grupo minoritario de usuarios que no están del todo satisfechos con el servicio recibido, pues consideran que el presupuesto asignado no es suficiente para cumplir con los procesos establecidos en la institución, lo que puede ser un indicativo que oriente a revisar y evaluar con más frecuencia los motivos que llevan a los usuarios a expresar esta opinión.
- Con base en los resultados obtenidos, se logró diseñar un plan de mejora que fortalezca los servicios que presta el MIES a personas con capacidades especiales del cantón Chone, concluyéndose que el mismo surgió del análisis preliminar realizado mediante el diagrama de causas y efectos, el cual dejó en evidencia cuatro posibles causas que pueden

provocar debilidades en el tiempo y a las que se les debe prestar atención como son: el personal, los materiales y equipos, la infraestructura y el presupuesto, cada uno de ellos contiene a su vez un conjunto de sub-causas que se convierten en el foco principal para el desarrollo del plan de mejora presentado.

5.2. RECOMENDACIONES

- Supervisar con más detalle el funcionamiento de cada una de las modalidades que se presentan en el MIES del cantón de Chone, a fin de lograr satisfacer de forma plena las demandas de los usuarios con capacidades especiales como sujetos de derecho que representan una porción de la sociedad ecuatoriana y que merecen una vida mejor.
- Se sugiere a la dirección del MIES, la realización continua de procesos de evaluación que les permitan corregir las falencias que puedan aparecer derivadas del cumplimiento inadecuado de procesos que generan una atención al usuario deficiente y que disminuyen la prestación de un servicio de calidad.
- Se recomienda a la dirección del MIES, considerar la aplicación del plan de mejora diseñado y presentado para propiciar el fortalecimiento de los servicios que presta a los usuarios con capacidades especiales, buscando con esto una mejora continua y permanente que sea propicia para solventar las debilidades detectadas durante la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Bell, R & Espín, E. (2015). Tendencias de la gestión de talento humano en el sector público. *Ecociencia*, 2(2), 5. Recuperado de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/numero1/1.pdf>
- Bermal, D. (2015). Investigación de campo. *Revista Scielo*. 11(2), 9-15. Recuperado de: <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. (2009). Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. 2da Ed. Madrid: Díaz de Santos
- Castillero, A. (2019). Tipos de discapacidad. Recuperado de: <https://psicologiyamente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Cavana, R; Corbett, L. (2017). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 24(1), 4-19.
- CEPAL (2011) Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real. Naciones Unidas. Santiago de Chile, abril de 2011.
- Cevallos, L. (2019). Indicadores para la evaluación del desempeño por competencia de los docentes, como herramienta para una educación de calidad, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato". Universidad Pontificia católica del Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/762/1/85118.pdf>
- Chaux, F. (2012). La relación usuario/cilindro en el nuevo esquema para la prestación del servicio público domiciliario de gas licuado de petróleo "GLP"*. (En línea). Consultado, 19 de may. 2017. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n124/n124a04.pdf>
- Chávez, M. (2016). Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora. Recuperado de: <http://www.aqu.cat/>
- Cit, C; Báscolo, E; Morales, C. (2016). La eficiencia en la agenda de la estrategia de acceso y cobertura universales en salud en las Américas. *Revista MEX. Scielo*. 58(2),6-10.
- Constitución de la República de Ecuador (2008) Capítulo Sexto. Personas con capacidades especiales Recuperado de: http://ecuadorforestal.org/wpcontent/uploads/2010/05/CONSTITUCION_D_E_LA_REPUBLICA_DEL_ECUADOR_20081.pdf
- Cordero, A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *Revista empresa*. 32(6), 55-71. Recuperado de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/11/ART5-1.pdf>

- Cortázar, I. (2015). Análisis del principio de eficacia administrativa: especial consideración de la sanidad. Castilla: La mancha eficacia administrativa. España, ES. Recuperado de: http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20160126/analisis_del_principio_de_eficacia_administrativa.pdf
- Díaz, L; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. (2017). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Líder*. 6(1), 12-34. Recuperado de: <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>
- Eiglier, P. & Langeard, E. (1987). *Servuction*. París: McGraw-Hill.
- Epstein, J. (1991). *Servicios públicos: trabajar para el consumidor*. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Espiñeira, E; Muñoz, J y Zeimer, M. (2016). La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. REIFOP. *Revista Redalyc*. 15(1), 145-155. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2170/>
- Fernández, K.; Murrillo, E & Rodríguez, A. (2018). Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Revista Pecvnia*. Recuperado de: <https://www.google.com.ec>
- Francesc, P; Esteve, A; Meritxell, C y Sara, G. (2019). Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora. Recuperado de: <http://www.aqu.cat>
- Gallardo, A y Grajón, K. (2015). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista Enfermería Global*. 13(36), 3-45. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci_arttext&pid
- García, L. (2018). *Evaluación administrativa y los procesos de la organización*. 2 ed. México. Editorial Pearson. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/283712158_Evaluacion_de_la_calidad_en_un_servicio_de_urgencia_utilizando_el_modelo_Servperf
- Giuseppe, P; Araújo, D; Fernández, L; Leão, P y Sousa, P. (2017). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Revista Estudios y perspectivas en turismo*. 11(8), 4-20. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?scri>
- Gutiérrez, P. & Jorge, M. (2008). *El desarrollo de políticas públicas locales como garantes de la satisfacción de los ciudadanos*. Madrid: Fundación Alternativas.

- Gutiérrez, P.; Vázquez, J.; Cuesta, P. (2010) Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Rev. UNAL*. 5(2), 19-32.
- Hernández, P. (2018). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista Ciencias de la Información*. 34(8), 2-4. México.
- INEC (2010) Marco conceptual del Censo de Población y Vivienda 2010. Discapacidad. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/#>
- Jélvez, A; Riquelme, Y y Gómez, N. (2016). Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. *Revista Nuevos Horizontes*. 12(5), 3-38. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/>
- Jiménez, A. (2015). Tesis. Los servicios públicos en el Estado constitucional de derechos y justicia. Universidad de Cuenca. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- Jiménez, G. (2015) Los Servicios Públicos en el Estado Constitucional de Derechos y Justicia. Trabajo de Grado. Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Lazarte, J. (2018). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. *Revista Pontificia Universidad Católica del Perú*. 3(7), 5-9. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/14827/15382>
- Ley Orgánica de Servicio Público. (LOSEP). (2018). Servidoras y servidores públicos. Recuperado de: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uplo/ads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Lopera, J. (2016). El método analítico. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
- López, J. & Gadea, A. (2005). Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública. 2da Ed. Barcelona: Eds. Gestión 2000.
- Loureiro, S & González, M. (2016). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 16(2), 27-41. Recuperado de: <http://redaedem.org/articulos/iedee/v16/162027.pdf>
- Manterola, A. (2013). Muestra. Recuperado de: https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DIFP/Bpin/Guia_para_elaboracion_de_indicadores.pdf
- Mendoza, A. (2015). Calidad de la evaluación pública. *Revista Redalyc*. 12(9), 2-39.

- Meunier, B. (1993). La gerencia de las organizaciones no comerciales. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Michoa, Y. (2015). La profesionalización del servicio público en el poder ejecutivo del Gobierno. México. *Revista Redalyc*, 18(2), 135. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67642415007.pdf>
- MIES (Ministerio de Inclusión Social) (2015). Avance en el cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores. (En línea). Formato PDF Consultado, 12 de ene. 2021. Disponible:<http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/46849/ecuador.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador (2012) Documento de apoyo para plan de mejora. Disponible en: https://oswaldoguaman.weebly.com/uploads/8/1/8/0/81804460/plan_de_mejora.pdf
- Miranda, J; Guzmán, R & Morales, M. (2016). Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Revista Calidad y Gestión en los servicios de Salud*. 13(2), 4-39. Recuperado de: <http://revistas.ujat.mx/index.php>
- Mora, A. (2019). Investigación bibliográfica. *Revista Redalyc*. 4(2), 5-29. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>.
- Morillo, M; Morillo, M; Rivas, D. 2011. Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Revista Contaduría y Administración*. (En línea). Num 234. p 101-130. Consultado, 18 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Moyado, C. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing. Revista Dialnet*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Núñez, E; Rabanal, J; Navarro, J; Lozano, R. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. *Revista Scielo: Cuernavaca*, 19(58), 2-551.
- Oliveras, F. (2017). ¿Cómo se calcula la efectividad, eficacia y eficiencia de una empresa? [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://blog.grupopya.com/se-calcula-la-efectividad-eficacia-eficiencia-una-empresa/>
- OMS, O. M. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra, Suiza: Ediciones de la OMS.
- Oriana, C. (2012). "Plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo ServQual en Transporte Público del Estado Bolívar C. A.". Venezuela.

- Pérez Iñigo, C. & Moro, I. (1992). Calidad total en los servicios públicos y en la empresa. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Proaño, D.; Gisbert, V. y Pérez, E. (2017) Metodología para elaborar un plan de mejora continua. [Artículo] Rev. 3C Empresa (Edición Especial). Diciembre 2017, 50 – 56
- Ramírez, A. (2016). Elementos para una definición de evaluación. Revista Dialnet. 23(12), 2-23.
- Ramírez, M. A. (2010). Discapacidad y Sociedad Democrática. Revista Derecho del Estado, p. 143 - 164.
- Rey, C. (2019). La satisfacción del usuario. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AoNxa1LjDAoJ:revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=e>
- Ruíz, F. (2015). Tipos de encuestas y diseños de investigación. Recuperado de: http://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF
- Ruíz, J. (2018). Calidad de la Administración Pública Una Caja de herramientas para gestores. 2 ed. Chile-Santiago. Editorial Pearson. p 3-126. Recuperado de: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_Tool_Box.pdf
- Sancho, D. (1999). Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad. Madrid: Ed. Tecnos.
- Senllé, A. (2006). Calidad total en los servicios y en la administración pública. 2da. Ed. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Vásquez, G. (2015). Tipos de investigación. Recuperado de: <http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html#defi>
- Villoria, M. (1996). Modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Zeithml, V. A. & Bitner, M. (2002). Marketing de servicios. México: Mc-Graw-Hill. (Original en inglés, 1996).

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Evaluar el servicio de atención que brinda el MIES del cantón Chone a personas con capacidades especiales para la mejora de los procesos administrativos internos.

1. ¿Cuáles son los servicios que brinda a personas con capacidades especiales?
2. ¿Cuáles son los procesos que se desarrollan en el MIES del cantón Chone?
3. ¿El presupuesto asignado MIES del cantón Chone es suficiente para atender la demanda de los servicios de las personas con capacidades especiales?
4. ¿Existe algún servicio a las personas con capacidades especiales que no ha podido brindar por falta de presupuesto?
5. ¿El personal con el que cuenta la institución es suficiente y está capacitado para atender la demanda de los usuarios con capacidades especiales?
6. ¿La logística con la que cuenta el centro de salud es suficiente para atender toda la demanda, incluida las personas con capacidades especiales con la que cuenta la institución?
7. ¿Cree usted que los espacios físicos están adecuados para la atención a los usuarios con capacidades especiales?
8. ¿Cuál considera el factor más problemático para la ejecución de la gestión administrativa en el tema de discapacidades?
9. ¿De qué manera la institución lleva la gestión desarrollada por los colaboradores?
10. ¿Entre los aspectos más sobresalientes de un servicio de calidad están los tiempos de espera, infraestructura, calidez y pronta respuesta ¿Cómo se encuentra la institución en relación a los factores antes mencionados?

ANEXO 2 MODELO DE ENCUESTA

OBJETIVO: Evaluar el servicio de atención que brinda el MIES del cantón Chone a personas con capacidades especiales para la mejora de los procesos administrativos internos.

INTRUCCIONES: Marque con una "X" la alternativa que considere correcta según su nivel de satisfacción, siendo las opciones:

I = Insatisfecho

PC = Poco satisfecho

Med.S = Medianamente satisfecho

MS= Muy satisfecho

TS= Totalmente satisfecho

ELEMENTOS TANGIBLES

	I	PC	MedS	MS	TS
1.- ¿Cómo es el nivel de satisfacción con respecto a que el MIES de Chone cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de personas con capacidades especiales?					
2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar el servicio a personas con atención primaria como las personas con capacidades especiales?					
3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a que las instalaciones físicas son bien mantenidas y limpias?					

FIABILIDAD EN EL SERVICIO:

	I	PC	MedS	MS	TS
4.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a que los servidores muestran conocimiento suficiente para ofrecer el servicio de salud a personas con capacidades especiales?					
5.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al tiempo que le brindó el Servidor para contestar sus dudas o preguntas durante la atención?					
6.- ¿Qué nivel de satisfacción le merece el trato recibido por parte del personal: fue amable, respetuoso y paciente?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

	I	PC	MedS	MS	TS
7.- ¿Qué nivel de satisfacción merece que los requerimientos del servicio se efectuaran a la hora acordada?					
8.- ¿Qué nivel de satisfacción le merece la cantidad de personal de servicio y administración que existe: es suficiente?					
9.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que merece la entrega de medicamentos: le entregan lo que corresponde según sus requerimientos?					

SEGURIDAD:

	I	PC	MedS	MS	TS
10.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que le merece el comportamiento del personal de servicio y administrativo: le inspira confianza y seguridad?					
11.- ¿Qué nivel de satisfacción le merece la equidad que existe en el servicio para todos los usuarios con capacidades especiales?					

EMPATÍA:

	I	PC	MedS	MS	TS
12.- ¿Qué nivel de satisfacción le merece la organización que demuestra el personal de servicio y administrativo en el servicio que ofrece a las personas con capacidades especiales?					
13.- ¿Qué nivel de satisfacción le confiere al hecho de que el servidor público entiende sus necesidades específicas?					
14.- ¿Qué nivel de satisfacción le otorga a que el servidor público demuestra un trato igualitario con todos los usuarios con capacidades especiales?					

ANEXO 3 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Foto 1 Encuestando



Foto 2 Encuestando



Foto 3. Encuesta a personas con capacidades especiales



Foto 4. Encuesta a personas con capacidades especiales