



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

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD:
TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TEMA:
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A USUARIOS
EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA
SUBSECRETARÍA DE RECURSOS PESQUEROS SAN MATEO –
MANTA**

**AUTORAS:
JAHAIRA JANETH AVELLÁN ZAMBRANO
KAREN MERCEDES CEDEÑO CEDEÑO**

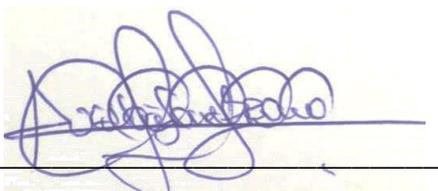
**TUTORA:
MG. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA.**

CALCETA, JUNIO 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Jahaira Janeth Avellán Zambrano y Karen Mercedes Cedeño Cedeño, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que se han respetado los derechos de autor de terceros, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el contenido del mismo, así como ante la reclamación de terceros, conforme a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Propiedad Intelectual.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



Jahaira Janeth Avellán Zambrano



Karen Mercedes Cedeño Cedeño

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Mg. Rossana Dolores Toala Mendoza, certifica haber tutelado el trabajo de titulación Evaluación de la calidad de los servicios a usuarios externos de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros San Mateo – Manta, que ha sido desarrollado por Jahaira Janeth Avellán Zambrano y Karen Mercedes Cedeño Cedeño, previo la obtención del título de Magíster en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de la Unidad de Titulación de los Programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Mg. Rossana Dolores Toala Mendoza.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación Evaluación de la calidad de los servicios a usuarios externos de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros San Mateo – Manta, que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por Jahaira Janeth Avellán Zambrano y Karen Mercedes Cedeño Cedeño, previa la obtención del título de Magíster en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de la unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Mg. Leticia Yanina Sabando Garcés

MIEMBRO

Mg. José Luis García Vera

MIEMBRO

Ph.D. Evis Lizzett Diéguez Matellán

PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

Debemos encontrar tiempo para detenernos y agradecer a las personas que hacen la diferencia en nuestras vidas (John F. Kennedy). Es por esta razón que quiero hacer extensas mis más sinceras palabras de agradecimiento a cada una de las personas que me apoyaron en este camino para culminar lo que hoy es mi cuarto nivel de estudios, agradeciendo enormemente:

A mis padres que fueron el impulso final para tomar la mejor decisión; a mi compañero de vida por su apoyo incondicional; a mi familia por estar siempre pendiente de cada avance y logro en cada módulo. A mi hermana Katty por su apoyo durante este proceso y estar siempre presta a ayudarme; a mis primas Shirley y Gema por su ayuda total ante cualquier necesidad que tuviera.

A mis 3 compañeras incondicionales: Silvia, Fabiola y Karen, ya que sin su apoyo en todo momento no hubiera podido culminar con éxito esta etapa. A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” y a todo su personal académico, por su apoyo en este proceso de aprendizaje. Al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca – Subsecretaría de Recursos Pesqueros, por permitirnos realizar nuestro trabajo para la culminación de este gran proceso.

Y, por último, pero no menos importante a Dios y la Virgen de Guadalupe, por darme la fuerza, salud y vida de poder levantarme día a día para seguir avanzando en este camino lleno de obstáculos, pero siempre en pie con la gracia divina. Sin duda alguna fue una experiencia muy enriquecedora, que me ayudó a crecer mucho como persona y profesional, que me dio la oportunidad de conocer muchas personas estupendas que también formaron parte de este viaje extraordinario. ¡Gracias Totales!

Jahaira Avellán Zambrano

Agradezco a Dios todo poderoso por el don de la vida, por guiarme a lo largo de mi trayectoria, quien con su bendición llena siempre mi vida. Agradezco a toda mi familia, mis padres, hermano, esposo y padres políticos por estar presente en el día a día.

A mi compañera de tesis, ya que juntas hemos podido trabajar y crecer tanto como personas de bien y a nivel profesional; agradezco también a mis demás compañeras(os) de Maestría ya que, en el lapso de este corto tiempo de estudios, hemos cultivado una hermosa y bella amistad, formando vínculos de apoyo en todo momento.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, principalmente a la señora Dra. C Miryam Elizabeth Félix López, quién con su visión y compromiso con la sociedad, ha logrado que estudiantes como nosotras podamos crecer cada día, seguir preparándonos y llegar a ser profesionales de calidad tanto en lo laboral como en la parte humana. A nuestra Tutora, Mg. Rossana Toala Mendoza, miembros de Tribunal y docentes de la ESPAM MFL, quienes nos brindaron sus conocimientos y han llegado a ser colaboradores durante todo este proceso de formación.

A los señores Directivos de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, especialmente a los miembros de la Dirección de Pesca Industrial, quienes nos abrieron sus puertas y permitieron que profesionales como nosotras desarrolláramos nuestra investigación con total normalidad.

Karen Cedeño Cedeño

DEDICATORIA

"Nunca consideres el estudio como una obligación sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber" (Albert Einstein).

Una vez culminado este proceso de aprendizaje y nuevos conocimientos, quiero dedicar de manera muy especial este logro a mis hijos Jesús, Juan y José por ser mi motivación de crecimiento, lucha y constancia cada día, es una demostración del gran amor que siento hacia ellos, que sepan y tengan siempre en consideración que el estudio es la mejor herencia que un padre puede dejar a sus hijos, como ejemplo de perseverancia por ser mejor cada día, y así no desmayen en su lucha por ser siempre mejor en lo que más les guste y les llene el alma.

A mi compañero de vida, por su paciencia y apoyo en todo momento, para poder lograr este triunfo, que no es solo mío, si no es un esfuerzo y dedicación de los cinco JAVA.

A mis Padres por su amor, esfuerzo, paciencia y apoyo incondicional, gracias por inculcar en mí ese deseo de lucha y perseverancia, y demostrarme que con Dios siempre podré salir adelante.

A toda mi Familia y amigos por sus demostraciones de apoyo, consejos y palabras de aliento, en esta lucha de alcanzar este objetivo, sé que desean lo mejor para mí y los míos.

Y finalmente a todas aquellas personas por extender sus manos en los momentos que más lo necesitaba, por el amor y apoyo brindado día a día.

Jahaira Avellán Zambrano

El presente trabajo de investigación es dedicado principalmente a Dios, por ser mi motor inspirador días tras día, y por ser la luz que ilumina mi caminar para continuar creciendo profesional y humanamente.

A mis padres, Marisol y Dionicio por su amor, arduo trabajo y apoyo incondicional; ellos han sido los principales promotores de forjar en mi valores y principios para llegar a ser la persona que hoy en día soy. Dedico este logro por y para ustedes.

A mis padres políticos Freyda y Gustavo, que me han apoyado y brindado su tiempo para que pueda desarrollar actividades que tributan a mi tesis, gracias a ustedes he cumplido con este logro.

A mi esposo Adolfo, por apoyarme en mis decisiones, por la paciencia y entrega para conmigo. Este proyecto no fue fácil, pero estuvo ahí motivándome y ayudándome; le dedico este proyecto con todo mi amor y cariño.

A mi hermano, quien de forma desinteresada me ha apoyado en todo mi caminar profesional, y me ha demostrado que el lazo que nos une es más importante que cualquier cosa. Dedico este logro compartido, porque no es sólo mío sino de quienes me han apoyado con el día a día.

Karen Cedeño Cedeño

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE CUADROS, FIGURAS Y ANEXOS.....	xiii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT.....	xix
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4. IDEA A DEFENDER	8
CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	9
2.1. SECTOR PÚBLICO	10
2.1.1. FUNCIONES DEL SECTOR PÚBLICO.....	11
2.1.2. LEGISLACIÓN ECUATORIANA COMO BASE DEL SERVICIO PÚBLICO	12
2.1.3. POLÍTICAS INTERNAS Y ESTATUTO ORGÁNICO	18
2.2. SERVICIOS PÚBLICOS	19
2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	19
2.2.2. TIPOS DE SERVIDORES PÚBLICOS	20
2.3. LA CALIDAD	21

2.3.1.	DIFICULTADES PARA OFRECER CALIDAD	23
2.3.2.	LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	25
2.3.3.	LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	26
2.3.4.	NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	27
2.3.5.	MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	29
2.3.6.	EXPERIENCIAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN INSTITUCIONES ECUATORIANAS	30
2.3.7.	MODELIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO	33
2.4.	SERVICIO AL CLIENTE	34
2.4.1.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	35
2.4.2.	FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA INSATISFACCIÓN	36
2.4.3.	RELACIÓN ENTRE LA INSATISFACCIÓN Y QUEJA	36
2.4.4.	MODELO COGNITIVO-AFECTIVO DE LA SATISFACCIÓN.....	37
2.5.	MODELO DE PARASURAMAN, ZETHMAL Y BERRY: SERVQUAL	38
2.5.1.	DIMENSIONES DEL SERVQUAL	38
2.5.2.	ANÁLISIS DE BRECHAS	40
2.6.	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH.....	42
2.7.	ESCALA DE LIKERT	44
2.7.1.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA ESCALA DE LIKERT	45
2.8.	ENFOQUES INVESTIGATIVOS.....	45
2.8.1.	ANÁLISIS DOCUMENTAL	46
2.8.2.	MÉTODO DESCRIPTIVO	47
2.8.3.	MÉTODO DEDUCTIVO-INDUCTIVO.....	47
2.8.4.	MÉTODO ESTADÍSTICO.....	48
2.8.5.	LA ENCUESTA	49
2.8.6.	LA ENTREVISTA	49
2.8.7.	POBLACIÓN.....	50
2.8.8.	MUESTRA.....	50
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....		51

3.1. UBICACIÓN	51
3.2. DURACIÓN	51
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO.....	52
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	52
3.4.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	53
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	54
3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	54
3.5.1. MÉTODO DESCRIPTIVO	54
3.5.2. MÉTODO DE ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	55
3.5.3. MÉTODO DEDUCTIVO.....	55
3.5.4. MÉTODO INDUCTIVO	56
3.5.5. MÉTODO ESTADÍSTICO.....	56
3.6. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN	56
3.6.1. LA ENTREVISTA.....	57
3.6.2. LA ENCUESTA	57
3.6.3. MODELO SERVQUAL.....	58
3.6.4. ANÁLISIS DE BRECHAS.....	59
3.6.5. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD.....	60
3.6.6. DIAGRAMA DE ISHIKAWA	61
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	62
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
3.8.1. ETAPA I: DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA.....	63
3.8.2. ETAPA II: IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD CON MAYOR IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA...65	65
3.8.3. ETAPA III: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE	

LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA

66

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	68
4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA.....	68
4.1.1. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	68
4.1.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTA.....	72
4.1.3. SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN.....	77
4.1.4. SELECCIÓN DE LOS GAPS DEL MODELO SERVQUAL.....	78
4.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD CON MAYOR IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA.....	79
4.2.1. ANÁLISIS DE ENCUESTAS.....	79
4.2.2. ANÁLISIS DE BRECHAS.....	140
4.2.3. ANÁLISIS ALFA CRONBACH.....	142
4.2.4. DIMENSIONES DE CALIDAD.....	146
4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA.....	151
4.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA.....	151
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	162
5.1. CONCLUSIONES.....	162
5.2. RECOMENDACIONES.....	164
BIBLIOGRAFÍA.....	165
ANEXOS.....	182

CONTENIDO DE CUADROS, FIGURAS Y ANEXOS

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 4. 1. Frecuencia discapacidad de los encuestados.....	79
Cuadro 4. 2. Frecuencia género de los encuestados.....	80
Cuadro 4. 3. Frecuencia, nivel académico.....	81
Cuadro 4. 4. Frecuencia, edad de los encuestados.....	82
Cuadro 4. 5. Años de servicio.....	83
Cuadro 4. 6. Frecuencia, buen manejo de eventualidades y contratiempos.....	86
Cuadro 4. 7. Frecuencia, correcto servicio al usuario desde la primera atención.....	87
Cuadro 4. 8. Frecuencia, registros de forma correcta.....	89
Cuadro 4. 9. Frecuencia, interés en solucionar los problemas de los usuarios.....	90
Cuadro 4. 10. Frecuencia, puntualidad en los plazos de entrega de los servicios.....	91
Cuadro 4. 11. Frecuencia, tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios.....	92
Cuadro 4. 12. Frecuencia, los usuarios entregan siempre sus requerimientos completos.....	94
Cuadro 4. 13. Frecuencia, el personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios.....	95
Cuadro 4. 14. Frecuencia, el personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios.....	97
Cuadro 4. 15. Frecuencia, el personal de la DPI esta siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios.....	98
Cuadro 4. 16. Frecuencia, el personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados.....	100
Cuadro 4. 17. Frecuencia, el personal de la DPI cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios.....	101
Cuadro 4. 18. Frecuencia, Comprensión del personal del DPI hacia los requerimientos de los usuarios.....	102
Cuadro 4. 19. Frecuencia, el personal del DPI es amable con los usuarios.....	104
Cuadro 4. 20. Infraestructura y señalética de la DPI.....	105
Cuadro 4. 21. Frecuencia sobre los materiales e insumos con los que cuenta la DPI.....	107
Cuadro 4. 22. Frecuencia, aseo de las oficinas de la DPI.....	108
Cuadro 4. 23. Frecuencia sobre si los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna.....	110
Cuadro 4. 24. Frecuencia, sobre si las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas.....	111

Cuadro 4. 25. Frecuencia, discapacidad de los encuestados.	112
Cuadro 4. 26. Frecuencia, género de los encuestados.	113
Cuadro 4. 27. Frecuencia nivel académico.	114
Cuadro 4. 28. Frecuencia edad de los encuestados.	115
Cuadro 4. 29. Frecuencia, servicios usados por los usuarios encuestados.	116
Cuadro 4. 30. Frecuencia, grado de satisfacción sobre el servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial.	118
Cuadro 4. 31. Frecuencia, satisfacción sobre los servicios prestados actualmente por la DPI.	119
Cuadro 4. 32. Frecuencia interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios.	121
Cuadro 4. 33. Frecuencia, satisfacción con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a sus trámites.	122
Cuadro 4. 34. Frecuencia, satisfacción con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI.	124
Cuadro 4. 35. Frecuencia sobre la capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder dudas a los usuarios.	125
Cuadro 4. 36. Frecuencia, grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada.	127
Cuadro 4. 37. Frecuencia, confianza proporcionada por el personal de la DPI.	128
Cuadro 4. 38. Frecuencia, demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar inquietudes de los usuarios.	130
Cuadro 4. 39. Frecuencia, horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios.	131
Cuadro 4. 40. Frecuencia, servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19.	133
Cuadro 4. 41. Frecuencia, sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI.	134
Cuadro 4. 42. Frecuencia, facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de las instalaciones del DPI.	136
Cuadro 4. 43. Frecuencia, utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio.	137
Cuadro 4. 44. Frecuencia, requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI.	139
Cuadro 4. 45. Análisis Alfa de Cronbach (encuesta a funcionarios).	142
Cuadro 4. 46. Análisis de Alfa de Cronbach con elementos eliminados.	143
Cuadro 4. 47. Análisis Alfa de Cronbach (encuesta a usuarios).	144
Cuadro 4. 48. Análisis de Alfa de Cronbach con elementos eliminados.	145

Cuadro 4. 49. Análisis FODA.....	154
Cuadro 4. 50. Estrategia 1 del plan de acción.....	156
Cuadro 4. 51. Estrategia 2 del plan de acción.....	156
Cuadro 4. 52. Estrategia 3 del plan de acción.....	157
Cuadro 4. 53. Estrategia 4 del plan de acción.....	158
Cuadro 4. 54. Estrategia 5 del plan de acción.....	158
Cuadro 4. 55. Estrategia 6 del plan de acción.....	159

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2. 1. Hilo conductor.....	9
Figura 2. 2. Proceso de medición de la satisfacción del usuario.....	28
Figura 2. 3. Modelo SERVQUAL.....	40
Figura 3. 1. Ubicación de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros San Mateo – Manta.....	51
Figura 4. 1. Ubicación del área de estudio.....	69
Figura 4. 2. Estructura organizacional de la Dirección de Pesca Industrial.....	72
Figura 4. 3. Porcentaje discapacidad de los encuestados.....	80
Figura 4. 4. Porcentaje género de los encuestados.....	81
Figura 4. 5. Porcentaje nivel académico.....	82
Figura 4. 6. Porcentaje edad de los encuestados.....	83
Figura 4. 7. Porcentaje años de servicio.....	84
Figura 4. 8. Porcentaje años de servicio.....	85
Figura 4. 9. Porcentaje buen manejo de eventualidades y contratiempos.....	86
Figura 4. 10. Porcentaje correcto servicio al usuario desde la primera atención.....	88
Figura 4. 11. Porcentaje registro de forma correcta.....	89
Figura 4. 12. Interés en solucionar los problemas de los usuarios.....	90
Figura 4. 13. Porcentajes, puntualidad en los plazos de entrega de los servicios.....	91
Figura 4. 14. Porcentaje tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios.....	93

Figura 4. 15. Porcentaje, los usuarios entregan siempre sus requerimientos completos.	94
Figura 4. 16. Porcentajes, el personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios.	96
Figura 4. 17. Porcentaje, el personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios.	97
Figura 4. 18. Porcentaje, el personal de la DPI esta siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios... ..	99
Figura 4. 19. Porcentaje, el personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados.	100
Figura 4. 20. Porcentaje, capacidad y conocimiento adecuado del personal para brindar el correcto servicio a los usuarios.	101
Figura 4. 21. Porcentaje, comprensión del personal del DPI hacia los requerimientos de los usuarios.	103
Figura 4. 22. Porcentajes, el personal del DPI es amable con los usuarios.....	104
Figura 4. 23. Porcentajes de infraestructura y señalética de la DPI.....	106
Figura 4. 24. Porcentaje de materiales e insumos con los que cuenta la DPI.....	107
Figura 4. 25. Porcentajes, aseo de las oficinas de la DPI.....	109
Figura 4. 26. Porcentajes sobre si los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna.	110
Figura 4. 27. Porcentaje, sobre si las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas.	111
Figura 4. 28. Porcentajes, discapacidad de los encuestados.....	113
Figura 4. 29. Porcentajes género de los encuestados.	114
Figura 4. 30. Porcentaje nivel académico.....	115
Figura 4. 31. Porcentaje edad de los encuestados.....	116
Figura 4. 32. Servicios usados por los usuarios encuestados.....	117
Figura 4. 33. Porcentajes de satisfacción sobre el servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial.	119
Figura 4. 34. Porcentajes de satisfacción sobre los servicios prestados actualmente por la DPI.	120
Figura 4. 35. Porcentajes, interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios.	121
Figura 4. 36. Porcentaje sobre el rango de satisfacción con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a su trámite.....	123
Figura 4. 37. Porcentaje, satisfacción con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI.	124
Figura 4. 38. Porcentajes, capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder dudas a los usuarios.....	126

Figura 4. 39. Porcentajes, grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada.....	127
Figura 4. 40. Porcentajes, confianza proporcionada por el personal de la DPI.....	129
Figura 4. 41. Porcentajes, demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar inquietudes de los usuarios.....	130
Figura 4. 42. Porcentajes, horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios.....	132
Figura 4. 43. Porcentajes, servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19.....	133
Figura 4. 44. Porcentaje, sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI.....	135
Figura 4. 45. Frecuencia, facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de las instalaciones del DPI.....	136
Figura 4. 46. Porcentajes, utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio.....	138
Figura 4. 47. Porcentajes, requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI.....	139
Figura 4. 48. Diagrama de insatisfacción de los servidores públicos.....	147
Figura 4. 49. Diagrama de insatisfacción de los usuarios externos.....	149

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista.....	182
Anexo 2. Formato de encuesta a funcionarios.....	184
Anexo 3. Formato de encuesta a usuarios.....	187
Anexo 4. Registro fotográfico.....	190

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue evaluar las dimensiones de la calidad de los servicios de la unidad de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta, para que con sus resultados se propongan acciones que contribuyan al incremento de la satisfacción de los usuarios externos. Para tal efecto, se ejecutó un diagnóstico de la entidad, el cual facilitó la obtención de información acerca de los servicios que presta la DPI; esto se realizó mediante una visita y la aplicación de una entrevista a la Directora de la mencionada dependencia. Asimismo, se efectuó la aplicación de un modelo de evaluación de calidad, que permitió identificar las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción de los usuarios; para ello, se utilizó la revisión bibliográfica que ayudó en la selección del modelo SERVQUAL-GAPS 5 (fiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y aspectos tangibles); posteriormente, se aplicó una encuesta a los funcionarios y usuarios de la DPI, considerándose las 5 dimensiones antes descritas. Finalmente, con base en los resultados de las primeras etapas, se diseñó un Plan de Mejora Organizacional, con la finalidad de contribuir en el incremento de la satisfacción de los usuarios de la institución; ya que, en estos se determinó la inconformidad de ciertos usuarios ante los servicios que presta la dirección; especialmente, derivada por la demora en el cumplimiento de sus solicitudes.

PALABRAS CLAVE

Servicios públicos, calidad en los servicios, modelos de evaluación de calidad, servicio al cliente, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The general objective of the research was to evaluate the dimensions of the quality of the services of the Industrial Fishing unit of the Undersecretary of Fishing Resources in San Mateo - Manta, so that with its results actions are proposed that contribute to the increase of the satisfaction of external users. For this purpose, a diagnosis of the entity was carried out, which facilitated obtaining information about the services provided by the DPI; this was done through a visit and the application of an interview to the Director of the aforementioned dependency. Likewise, the application of a quality evaluation model was carried out, which allowed identifying the dimensions with the greatest impact on user satisfaction; for this, the bibliographic review that was used helped in the selection of the SERVQUAL-GAPS 5 model (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible aspects); subsequently, a survey was applied to officials and users of the DPI, considering the 5 dimensions described above. Finally, based on the results of the first stages, an Organizational Improvement Plan was designed, with the purpose of contributing to the increase in the satisfaction of the institution's users; since, in these, the disagreement of certain users with the services provided by the address was determined; especially, derived from the delay in fulfilling your requests

KEYWORDS

Public services, service quality, quality assessment models, customer service, customer satisfaction

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad y prestación del servicio público a nivel internacional cada día evoluciona, por lo que la profesionalización del empleo público y la eficiencia administrativa constituyen un pilar fundamental para el cumplimiento de logros u objetivos trazados por una institución. Como lo refiere Zelesnak (2009) “en los últimos años los servicios públicos y por ende la satisfacción de los usuarios, es un tema que ha generado mucha controversia” (p. 3); por ello, Ordoñez y Trelles (2019) enfatizan que, “los ciudadanos para recibir servicios de calidad, se organizan y buscan ejercer el derecho a participar ante las funciones de la administración pública” (págs. 1-3).

De acuerdo al informe presentado por el Latinobarómetro (2018) la persistencia de los problemas públicos y la desaprobación de los gobiernos por parte de los ciudadanos oscila alrededor de un 32%; un 79% asume que, las entidades gubernamentales solo operan para beneficio propio o de grupos poderosos; y, solo un 16% considera que, existe una justa distribución de la riqueza. Lo expresado, conlleva a analizar que, la insatisfacción ciudadana por la baja calidad con la que se ofertan y se perciben los servicios públicos es considerable; por lo que, entregar un bien o servicio de calidad junto con una atención de excelencia, contribuye al cumplimiento de las expectativas de los usuarios externos.

Se debe considerar que, la parte vital o fundamental de una institución pública o privada es el recurso humano, los que se llegan a establecer como usuarios internos y externos. De este último, surge una gran dependencia, ya que actualmente existe una gran demanda de la ciudadanía por servicios públicos de calidad e igual oportunidad; llevando al sector estatal, integrar al sistema, personal idóneo comprometido y capacitado. Por tal motivo y tomando como referencia lo expuesto por

ABSTRACT

The general objective of the research was to evaluate the dimensions of the quality of the services of the Industrial Fishing unit of the Undersecretary of Fishing Resources in San Mateo - Manta, so that with its results actions are proposed that contribute to the increase of the satisfaction of external users. For this purpose, a diagnosis of the entity was carried out, which facilitated obtaining information about the services provided by the DPI; this was done through a visit and the application of an interview to the Director of the aforementioned dependency. Likewise, the application of a quality evaluation model was carried out, which allowed identifying the dimensions with the greatest impact on user satisfaction; for this, the bibliographic review that was used helped in the selection of the SERVQUAL-GAPS 5 model (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible aspects); subsequently, a survey was applied to officials and users of the DPI, considering the 5 dimensions described above. Finally, based on the results of the first stages, an Organizational Improvement Plan was designed, with the purpose of contributing to the increase in the satisfaction of the institution's users; since, in these, the disagreement of certain users with the services provided by the address was determined; especially, derived from the delay in fulfilling your requests

KEYWORDS

Public services, service quality, quality assessment models, customer service, customer satisfaction

Pavón *et al.* (2018) la satisfacción de los usuarios debe estar dirigida a compensar carencias; de modo que, la prestación de un servicio no depende solo de la calidad del mismo, sino de la percepción que se llegue a concebir por parte de los usuarios.

De acuerdo al Art. 314 de la Constitución del Ecuador (2008) “el Estado Ecuatoriano será responsable de la provisión de los servicios públicos, respondiendo a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad” (p. 98). De conformidad con los resultados de la Encuesta de Seguimiento al Plan de Desarrollo 2017 – 2021 realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC] (2018) en el Ecuador existe un bajo índice de percepción de la calidad en los servicios públicos; esto se debe en gran medida a ineficiencias al momento de realizar trámites, insuficiente información, casos de corrupción, falta de profesionalismo de los funcionarios, entre otros; ocasionando que la administración pública sea severamente criticada.

De acuerdo a un estudio realizado por Samaniego y Tapia (2017) sobre la calificación de los servicios públicos, la provincia de Manabí es la que menos percepción de calidad posee, obteniendo una calificación puntal de 5.5 representado de una escala de 4 a 7; en consecuencia, se toma como objeto de estudio a la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, considerando que es una institución gubernamental que ofrece servicios para la autorización de actividades pesqueras en todas sus fases (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021); misma que mediante acuerdo Ministerial No. 90 de 19 de abril de 2007, se trasladó a la ciudad de Manta, desde donde ejercería todas las atribuciones respecto a la actividad de pesca.

Como se describe en el párrafo anterior, la Subsecretaría de Recursos Pesqueros es una institución que contribuye a las actividades relacionadas a la pesca; por tal razón,

se encuentra gestionada por tres unidades técnicas que son: Dirección de Control de Recursos Pesqueros, Pesca Artesanal y Pesca Industrial. Esta última y para efecto de la presente investigación, se tomó como objeto de estudio, ya que dentro de dicha unidad se ha denotado de forma preliminar que existen ciertas deficiencias en cuanto a la percepción de la calidad en la prestación del servicio.

Se ha logrado conocer mediante una visita in situ, que en la institución se han suscitado múltiples inconformidades, siendo las más recurrentes: atrasos continuos en atención al usuario, tiempos de respuestas fuera de plazos, falta de coordinación, poca comunicación entre departamentos, incremento de carga laboral, ingreso de información incompleta por parte de los usuarios al momento de solicitar los servicios; y, demás criterios que suelen afectar en gran medida la fluidez de la gestión de los procesos administrativos y por ende, repercuten en la baja eficiencia y eficacia de los servicios.

Pavón *et al.* (2018) sostienen que al brindarse un servicio, resulta complejo la medición de la calidad, pues el evaluador final, se convierte en el usuario externo; en donde inciden variables intangibles que afectan los resultados en el proceso de valoración. Por tanto, en la revisión de la literatura, se detecta que se han desarrollado múltiples investigaciones dirigidas a indagar la percepción del usuario externo, desestimando la importancia de gestionar la evaluación desde la misma organización; con la finalidad de demostrar que el usuario interno constituye un recurso muy importante para el desarrollo de cualquier actividad.

Bajo este contexto, resulta indispensable identificar cuáles son los criterios que originan la insatisfacción de los productos entregados a los usuarios finales de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros. Por tal razón, mediante una evaluación de la calidad de los servicios de la mencionada entidad, se conocieron las causas o aspectos que estén ralentizando la gestión

administrativa y ocasionando impactos negativos en los servicios recibidos por los usuarios.

Es así que, la carencia en la aplicación de encuestas dentro de la institución objeto de estudio, para medir la satisfacción actual del usuario, ocasiona el desconocimiento sobre las dimensiones que influyen en la satisfacción de los productos recibidos; ya que al no contar con herramientas que permitan conocer las causas y consecuencias de este escenario, provoca el retraso de la toma oportuna de decisiones como medidas correctivas para entregar un producto o servicio con calidad y eficiencia.

Ante los argumentos anteriormente expuestos, se plantea la siguiente formulación del problema: ¿Cuáles son las dimensiones de calidad que impactan mayormente en la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios que se prestan en la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La posible carencia en la aplicación de planes, reglamentos o manuales, para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos, provoca que no se cumpla lo estipulado en la Carta Magna, misma que en su artículo 53 cita: “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras (...).” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 74). En este sentido, es relevante destacar que, el incumplimiento de ejecutar las normas técnicas establecidas para la calificación del servicio público, producen una desactualización de los instrumentos técnicos e indicadores para calificar la atención brindada por parte

de los servidores públicos; y, consecuentemente la falta de control de las dimensiones de la calidad.

Por lo antes citado, la presente investigación permitió diagnosticar la situación actual del objeto de estudio e identificar cuáles son los niveles de las dimensiones de calidad de los servicios que oferta la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros; ello, contribuyó a detectar las posibles falencias que pueden repercutir en los servicios ofertados; y, a razón de ello contribuir con una propuesta de mejora, que permita elevar los niveles de satisfacción de los usuarios vinculados al objeto de estudio.

Tomando en consideración lo citado en la Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Público (2020) misma que, tiene por objeto el establecer los procedimientos que las entidades públicas deben realizar para conocer el término en el que se presta el servicio, la implementación de mejora; y, por ende, “la medición de la satisfacción de la calidad del servicio y atención brindada por el servidor público” (p. 3), la presente investigación se justifica de forma legal, ya que su principal intención fue la evaluación de las dimensiones de la calidad del servicio y la búsqueda de mejoras que tributen a la atención brindada por el servidor público.

Considerando la problemática que existe en el sector público con relación a la percepción de los servicios obtenidos, este proyecto de investigación planteó que, a raíz de los resultados que se generen, se logre contribuir a nivel social, ya que esto permitirá asegurar una adecuada provisión de los servicios ofertados por la entidad objeto de estudio, los cuales estarán enfocados a satisfacer los derechos, necesidades, expectativas y requerimientos de los usuarios, tributando de tal forma al mejoramiento en el ejercicio de la actividad pesquera dentro del país.

Se debe agregar que, el presente trabajo permitió mediante la evaluación de las dimensiones de calidad del servicio, reconocer el ambiente laboral en el que se desarrollan las actividades, que como resultantes generan impactos hacia los usuarios que recurren a la prestación del servicio. Por tal razón, se estima contribuir a la reducción de los tiempos de atención a usuarios, y así, estos no generen gastos extras por la falta de celeridad en los servicios solicitados, al asistir a la institución por reiteradas ocasiones; de igual forma, tributar a la reducción del uso de recursos para llevar a cabo los procesos y servicios prestados en la Dirección de Pesca Industrial.

En el ámbito ambiental, esta investigación contribuyó a establecer acciones correspondientes para la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC], cuya finalidad es disminuir el uso de insumos y materiales utilizados para atender los procesos requeridos por los usuarios; y, gestionar una mayor concurrencia de trámites mediante el uso de plataformas digitales. Ello a su vez, permitirá un trato amigable con el ambiente; y, al mismo tiempo, posibilitará un aumento de la productividad derivada de la optimización en los canales de la información.

El acápite anterior se sustenta en base a lo indicado en el artículo 1 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de trámites Administrativos (2018) misma que, determina que esta ley tiene por objeto “disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen” (p. 3); así también, garantizar que la ciudadanía cuenta con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

A nivel técnico, la evaluación de las dimensiones de la calidad de los servicios que oferta la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de la Ciudad de Manta, sugiere el fomento de la transparencia en la función pública, es decir, entre la forma de comunicación, entrega de información y contacto que los usuarios tanto internos como externos mantendrían; por lo que en cierto sentido se propicia que la presente indagación, contribuya en la generación de propuestas que corrijan el rezago de los servicios solicitados, y que por ende aporten en la toma de medidas correctivas necesarias, para que la institución logre la consecución de las metas u objetivos trazados.

Metodológicamente, aportó en el sustento teórico-práctico, que permita a la institución, el desarrollo de procesos evaluativos aleatorios, todo ello con la finalidad de conocer las dimensiones de calidad que repercuten de una u otra forma en la percepción de la satisfacción del servicio obtenido. Vale indicar, que esta investigación es de carácter descriptiva, por lo que aportó sustancialmente a la generación de información detallada para futuras eventualidades.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las dimensiones de la calidad de los servicios de la unidad de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta, para que con sus resultados se propongan acciones que contribuyan al incremento de la satisfacción de los usuarios externos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar los servicios que presta la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta.
- Identificar las dimensiones de calidad con mayor impacto en la satisfacción de los usuarios de los servicios de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta.
- Proponer un plan de mejora para el incremento de la satisfacción de los usuarios de los servicios entregados por la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta.

1.4. IDEA A DEFENDER

Al evaluar las dimensiones de la calidad de los servicios prestados por la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta, se podrán identificar aquellas que impactan mayormente en la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios que se prestan en la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo – Manta.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En correspondencia al segundo capítulo y en relación a la presente investigación, se plasman las siguientes conceptualizaciones, las cuales sirven como base teórica y bibliográfica para el estudio propuesto.

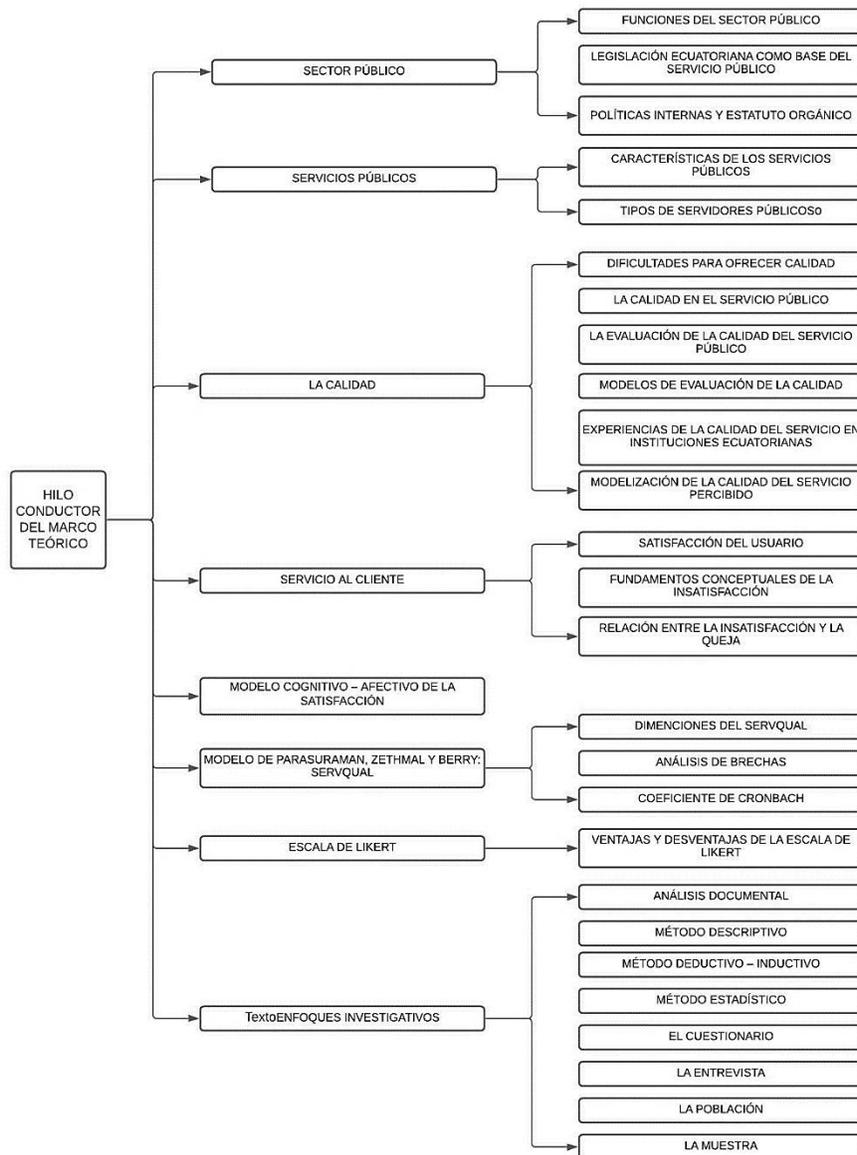


Figura 2. 1. Hilo conductor.

Elaborado por las autoras.

2.1. SECTOR PÚBLICO

El sector público, según Matute (2019) es el resultado de un conjunto de organismos administrativos (instituciones, corporaciones y oficinas) del Estado. Así mismo señala que “dichos organismos llegan a ser públicos, y que a través de los mismos se puede ejecutar política, normativas, leyes y habitualmente prestar servicios básicos e indispensables para los ciudadanos” (p. 12); de igual forma, se puede indicar que el constante crecimiento y expansión del sector estatal ha crecido en los últimos años, lo que ha repercutido en que se busquen herramientas necesarias para mejorar sus estilos y procesos.

Por tal motivo, toda entidad que genere conocimiento debe realizar su difusión y divulgación en la sociedad, más aún en entidades gubernamentales; las mismas que corresponden realizar transferencia de conocimientos generados para ser aplicados. Sepúlveda *et al.* (2018) refiere que, el sector público desde hace algunos años ha venido de un proceso paulatino de adaptación basado en la investigación, “por lo que cada vez, se vuelve más consciente sobre la importancia de la indagación con miras a la prestación de servicios en el sector público” (págs. 4-5).

En la actualidad, una de las preocupaciones que se encuentran latentes, es la funcionalidad de las instituciones públicas, que se ve reflejada a través de la prestación de los servicios, los que para muchos autores llegan a ser definidos como derechos fundamentales. Según Gaviria y Bardales (2020) la administración pública como proveedor de servicios a la población, deberá “brindar servicios eficaces y seguros; sin embargo, se ha observado que existen serios problemas relacionados a la prestación de los servicios públicos” (p. 9); ello ha repercutido en que surjan grandes niveles de

insatisfacción de los usuarios, a pesar de los múltiples esfuerzos que se han desarrollado en algunos años.

2.1.1. FUNCIONES DEL SECTOR PÚBLICO

De acuerdo a Roldán (2018) las funciones del sector público pueden variar de acuerdo al país en donde estas se establezcan; sin embargo, deberían tener como base general los siguientes principios:

- **Promover la eficiencia económica del Estado.** - Hace referencia a que se debe intentar corregir las fallas que existen en el mercado nacional, mediante la adjudicación de organizaciones que promueven la competencia empresarial.
- **Brindar estabilidad y desarrollo económico.** - Es necesario minimizar las consecuencias que traen consigo los ciclos económicos y atraer la inversión extranjera, de tal forma que se logre impulsar el crecimiento de los sectores económicos de un Estado.
- **Mejorar la distribución de la renta.** - Se enfoca en brindar ayuda a los grupos más vulnerables de la sociedad; además, de promover la distribución de la renta de forma equitativa. Para su efecto, se deben desarrollar acciones como: ayudas sociales, subsidios, generación de servicios básicos, subvenciones y apoyo a grupos más necesitados.
- **Mantener la seguridad del Estado.** - Es función primordial del sector público brindarle protección y seguridad a toda la población que constituya su Estado, sin discriminación alguna.

Por su lado, la UNIR (2021) establece que, la gestión pública tiene a su cargo varias funciones enfocadas en la administración eficiente de los recursos de un Estado, entre las cuales destacan:

- Buscar un nivel elevado de eficiencia en la gestión de los recursos del Estado.
- Diseñar e implementar políticas públicas en beneficio de una adecuada relación entre el sector privado, las organizaciones sociales y la administración pública.
- Promover el desarrollo económico a fin de mejorar el bienestar social del Estado y las condiciones de vida de su población; además, de satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía.
- Proporcionar de modo equitativo los recursos del Estado, considerando que las instituciones públicas no solo obedecen a criterios económicos, sino también a organizaciones políticas.

2.1.2. LEGISLACIÓN ECUATORIANA COMO BASE DEL SERVICIO PÚBLICO

La Legislación Ecuatoriana como base del servicio público, tiene su enfoque en la Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP] la misma tuvo su última modificación el 9 de diciembre de 2020. Dicha Ley tiene por objetivo promover el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y sus instituciones; mediante la conformación, el funcionamiento y el desarrollo de un

sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Consecuentemente, cabe mencionar que, en el Art. 4 de la LOSEP se establece lo siguiente: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”. Asimismo, en su Art. 5 se dan a conocer los requisitos que debe poseer una persona para ser un servidor público, los cuales se exponen a continuación:

- a)** Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública.
- b)** No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente.
- c)** No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos.
- d)** Cumplir con los requerimientos de preparación académica; técnica, tecnológica o su equivalente y demás competencias que, según el caso, fueren exigibles y estuvieren previstas en esta Ley y su Reglamento.
- e)** Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley.
- f)** No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley.

En este caso, también se hace necesario presentar los deberes que tienen los servidores públicos de acuerdo a la LOSEP, mismas que están dispuestas en el Art. 22 de esta Ley y que se describen a continuación:

- a)** Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y demás disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.
- b)** Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.
- c)** Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.
- d)** Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.
- e)** Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias.
- f)** Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistir con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.
- g)** Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.
- h)** Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

- i)** Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente.
- j)** Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.

En este mismo contexto, se exponen los derechos que tienen los servidores públicos estipulados en el Art. 23 de la LOSEP:

- a)** Gozar de estabilidad en su puesto.
- b)** Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.
- c)** Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.
- d)** Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá 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.
- f)** Organizarse y designar sus directivas.
- g)** Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley.
- h)** Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido.
- i)** Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley.
- j)** Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada.

- k)** Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción.
- l)** Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- m)** Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el periodo de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada.
- n)** No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.
- o)** Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales.
- p)** Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración.
- q)** Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública.
- r)** Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.
- s)** No ser sujeto de acoso laboral.

Asimismo, las y los servidores públicos también están sujetos a prohibiciones que deben cumplir mientras se mantengan en cargos públicos, las cuales se establecen en el Art. 24 de la LOSEP y que se presentan en los siguientes ítems:

- a)** Abandonar injustificadamente su trabajo.
- b)** Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores,

excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país.

- c)** Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.
- d)** Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas.
- e)** Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del Estado.
- f)** Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales.
- g)** Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines.
- h)** Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados.
- i)** Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos.
- j)** Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por sí o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- k)** Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón

de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

- l) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución.
- m) Negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos.
- n) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga declarada de conformidad con las causales, requisitos, procedimiento y las condiciones previstas en la Constitución de la República y esta Ley.
- o) Tener bienes o capitales, de cualquier naturaleza, en paraísos fiscales.

2.1.3. POLÍTICAS INTERNAS Y ESTATUTO ORGÁNICO

Las políticas internas en el sector público, desde hace tiempo han venido siendo consideradas como una herramienta para direccionar y organizar el cumplimiento de las metas institucionales. Por esta razón, las políticas públicas se perfilan como el mejor instrumento para fortalecer los esfuerzos de las instituciones públicas, en pro de garantizar los principios constitucionales durante todo proceso de carácter público (Gamboa *et al.*, 2016).

Desde otra perspectiva, López y Cañizares (2018) señalan que, el control interno mediante el diseño de políticas públicas juega un papel muy importante en la administración pública y la gestión de sus recursos. Sobre todo, porque brindan una alta seguridad para el cumplimiento de los objetivos institucionales; y al ser estas políticas de carácter legal, su aplicación es obligatoria para todos los miembros de una institución pública.

2.2. SERVICIOS PÚBLICOS

2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Según la Universidad Continental (2017) los servidores públicos de la era moderna deben poseer ciertas características que le permitan ser mejores profesionales, sobre todo cuando se trata de ofrecer sus servicios a la ciudadanía. A continuación, se presentan las principales características que debe tener un servidor público:

- Un servidor público debe ser motivador, ya que esta es una característica importante para que el funcionario se dirija hasta sus jornadas laborales de buena forma y así ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Los servidores públicos también deben promover el diálogo, puesto que este es un factor primordial en el sector público al permitir llegar a acuerdos favorables ante situaciones adversas. Además, con esta característica un servidor público tendrá la capacidad de solucionar los inconvenientes que se le presenten durante sus jornadas de trabajo.
- De igual forma, un servidor público debe tener serenidad, debido a que en situaciones de crisis o problemas mayores el funcionario será capaz de lidiar con las exigencias que implica dicha crisis, logrando también tomar decisiones acertadas para la solución del problema.
- Un servidor público eficiente debe estar enfocado en los resultados que desea obtener, al tener en cuenta que en toda institución pública está enfocada en alcanzar ciertos objetivos en un tiempo determinado; entonces, al contar con

funcionarios que se enfoquen en lograr estos resultados, le genera un gran beneficio a la entidad público al tenerlo entre su personal de trabajo.

- Los servidores públicos deben saber delegar funciones, ya que ellos por sí solos no podrán ser capaces de llevar toda la carga laboral; por ello, el funcionario debe contar con la habilidad de delegar a sus compañeros de trabajo las actividades de forma organizada, de esta forma se mantiene un trabajo equilibrado y con resultados eficientes.

En consecuencia, un servidor público debería contar con todas estas y más características como las antes expuestas, puesto que aquellas no solo les ayudan a mejorar en su trabajo individual, sino también que les permite aportar en el cumplimiento de las metas institucionales; además, con estas características los servidores públicos son capaces de ofrecerle un servicio de calidad a las personas que se acercan hasta su entidad pública en busca de su ayuda.

2.2.2. TIPOS DE SERVIDORES PÚBLICOS

Según Herrera (2016) los servidores públicos se destacan en cuatro grandes tipos, se describen a continuación:

- **Servidor de carrera:** Hace referencia a aquel servidor relacionado con la administración pública desde un contrato laboral fijo, permanente, con remuneración establecida y bajo un estatuto regulado por el derecho administrativo.

- **Servidor interino:** En este caso, se refiere al servidor contratado por el Estado debido a una necesidad circunstancial o de emergencia. Es decir, que se realiza el contrato de funcionarios a falta de personal que cumpla con actividades temporales o por reemplazo transitorio del funcionario titular.
- **Servidor laboral:** Corresponde al servidor que, en función de un contrato de trabajo y de acuerdo a los requisitos de contratación establecidos en la Ley, presta sus servicios bajo cualquier tipo de contrato y con una remuneración definida por el sector público.
- **Servidor eventual:** Se refiere a aquella persona que ejecuta sus actividades laborales de forma especial; es decir, cuya asignación es libre y su terminación se condiciona al cargo que esté desempeñando. Su remuneración proviene del presupuesto destinado para acontecimientos y contratos especiales.

Con base en lo expuesto, se puede afirmar que, los tipos de servidores públicos según el autor investigado se dan en correspondencia al estilo de contrato y a los requerimientos que implique el mismo, pudiendo existir otras subdivisiones dentro de estas, las cuales están dadas también por el tipo de contrato o cargo que vaya a desempeñar el servidor público.

2.3. LA CALIDAD

La amplia difusión del término de calidad, ha logrado que su transformación se torne con muchos matices, encerrando diversidad de sentidos. “Existen una multitud de definiciones, debido al carácter subjetivo del término calidad; por lo tanto, la definición y conceptos del mismo, pueden llegar a ser definidos desde perspectivas muy amplias”

(Gadea, 2019, p. 35). Un aspecto importante que refiere Gadea (2019) es que se logra identificar cuatro perspectivas del concepto básico de calidad, coexistiendo en las actuales los siguientes:

- **Calidad como excelencia.** – Las organizaciones deben de conseguir el mejor de los resultados en sentido absoluto; sin embargo, ante su amplia subjetividad, se debe de tener en claro qué directrices se deben de cumplir para lograr dicho nivel exigido.
- **Como Ajuste a las especificaciones.** – Ante la ideología de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, en la cual se entiende por calidad como el medio para la consecución de objetivos básicos; lo que implica el obtener una base de comparación y su determinación de posibles causas halladas bajo su diferencia.
- **La calidad como valor.** – En este punto se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien o servicio de consumo en un sentido absoluto, por lo que estos dependen de aspectos como precio, accesibilidad, entre otros. En resumen, las organizaciones e instituciones consideran dicho aspecto como la eficiencia interna y una efectividad externa, donde se toma en consideración los costes para seguir los criterios de calidad y, por ende, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios.
- **La calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios.** – En este aspecto, se llega a referir como el punto o grado en el que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios; “en este punto, se incluye factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio” (p. 36).

Según Lascurain (2012) el estado actual de la calidad, es definido debido a la concienciación de los clientes y su poder de decisión, de tal manera los consumidores son los que marcan el desarrollo del mercado eligiendo los productos o servicios que van a consumir y por lo tanto los que se van a producir. Ante esto, surge la necesidad de cumplir con “las expectativas del cliente/usuario, y despertar las necesidades, dar una respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios, eliminar defectos o retrasos y por ende procurar la elevación de la satisfacción del cliente interno y externo” (p. 12).

Cuando se refiere a calidad, se enrolan temas relacionados a productos o servicios que cumplen con ciertas expectativas de los clientes/usuarios; de igual manera hace énfasis al desarrollo de los mismos, ya que los procesos o procedimientos que se deben utilizar para brindar un producto o servicio de calidad, han de contener valores añadidos que incentiven y que hagan que éstos se diferencien del resto. Por tal motivo, es importante tener una visión clara del tipo de calidad que se requiere conseguir y lograr en la prestación de un bien o servicio.

2.3.1. DIFICULTADES PARA OFRECER CALIDAD

Para Sánchez y Dorado (2014) las quejas y los inconvenientes son la parte más compleja al ofrecer servicios a los consumidores, aunque en ciertas ocasiones se pueda ayudar a muchas personas a solucionar sus problemas, también existen otras en las que en vez de ayudar se puede estar perjudicando y causando un malestar mayor en los clientes; por esta razón, los autores dan a conocer las dificultades más frecuentes que impiden ofrecer servicios de calidad:

- **Personal hostil:** Existen muchos trabajadores inseguros al momento de realizar su trabajo, actuando de forma inadecuada ante situaciones adversas o

que no puedan resolver; incluso, algunos evadiendo su responsabilidad y ofreciendo un pésimo servicio a quien haya requerido su ayuda. Por ello, es importante contar con un personal capacitado y motivado a realizar su trabajo, capaz de hacerse responsable de sus acciones y de ayudar a quien lo requiera en cualquier situación que lo amerite.

- **Mucha automatización:** A pesar de que la tecnología y la automatización han sido de mucha utilidad en todo tipo de trabajo, el inconveniente se hace evidente cuando los clientes no son atendidos de forma personalizada por el trabajador, sino que pareciera que están siendo atendidos por robots que solo se limitan a escuchar y escribir. Es por esto, que es necesario que el personal que ofrece servicios acojan a la tecnología como una herramienta de mejora y para ofrecer un servicio de calidad, pero sin dejar de lado esa atención e interacción más íntima con los clientes.
- **Periodos de espera largos:** Existen algunos servidores que hacen esperar demasiado tiempo a sus clientes para poder atenderlos, poniendo por delante un sin número de excusas sin validez; razón por la cual, las instituciones públicas deben tener entre sus funcionarios personas que realmente desean ayudar a las personas y ofrecerles un buen servicio, tratando de resolver sus inconvenientes de alguna u otra forma sin necesidad de hacerlos pasar todo un día en sus instalaciones, y al final no brindarles ninguna solución.
- **Personal no capacitado:** Las personas que acuden hasta las entidades públicas siempre lo hacen en busca de ayuda, ya sea médica, legal, económica, o por cualquier otro tipo de trámite que deseen solicitar; sin embargo, muchas veces se encuentran con un personal que no está capacitado para el cargo que ocupan, situación que hace que no se ofrezca un

servicio de calidad y mucho menos que puedan ayudar adecuadamente a las personas que han solicitado el servicio.

- **Falta de empatía:** Es de conocimiento nacional que gran parte del personal público del país carece de empatía y no son capaces de ponerse en el lugar del cliente para ayudarles en sus solicitudes; por esta razón, se necesita que los servidores públicos estén capacitados para enfrentar las diferentes situaciones que se le presenten, de forma empática y con tolerancia hacia los clientes.

En definitiva, son varias las razones por las que se puede dificultar ofrecer servicios de calidad; sin embargo, es responsabilidad de las instituciones públicas contratar un personal capacitado con su cargo a desempeñar; además, de que sean personas empáticas, pacientes y tolerantes, que estén en la capacidad y tengan las ganas de tratar bien a sus clientes y la predisposición de ofrecer un buen servicio.

2.3.2. LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

La prestación de servicios constituye una de las principales acciones generadas tanto en las instituciones públicas como privadas; de la misma, se desprende la principal fuente de desarrollo para los países, lo que crea el dinamismo en la economía y el desenvolvimiento de las negociaciones. Pero, ¿qué sucede cuando estos servicios que deberían ser ofertados con un alto grado de satisfacción y calidad hacia los usuarios empiezan a tener un decaimiento a nivel de las instituciones públicas?; como lo refiere Villa *et al.* (2017) “la finalidad de la administración pública es mejorar la prestación de los servicios tratando de conocer las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y en función de las mismas replantear los procesos administrativos” (p. 62).

De esta manera, se expresa que la calidad de los servicios públicos que se brindan en las instituciones gubernamentales dependen mucho de los actos administrativos que se lleven a cabo, todo ello en relación de atender al usuario de una manera íntegra y efectiva; mismos que deben tener de manera periódica una revisión y retroalimentación de los procesos que permitan adaptarse a los cambios y exigencias continuas de los requerimientos solicitados por los ciudadanos.

El estudio de diversas investigaciones han demostrado que, la gestión de la calidad del servicio en las organizaciones empresariales es un elemento fundamental para la consecución de beneficios económicos, la competitividad y el posicionamiento exitoso de la organización en el acelerado entorno económico de hoy en día y tiene como base fundamental la mejora continua, la prevención, la tendencia a la eficacia y a la eficiencia, consecución de los objetivos empresariales, verificación y toma de acciones de los procesos (Zavala y Vélez, 2020, págs. 264-281).

De acuerdo a lo expresado por Torres *et al.* (2008) “gran parte de la calidad percibida por los usuarios es el resultado del juicio relativo a la superioridad del servicio en comparación a la expectativa” (págs. 1-25). Por lo que, en resumen, se la llega a interpretar como un conjunto de prestaciones que dicho usuario pretende recibir, a fin de satisfacer sus necesidades. Ahora, si las expectativas son superadas, dicho servicio suele ser catalogado como excelente, caso contrario será clasificado como malo o deficiente.

2.3.3. LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

De acuerdo a la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público (2018) el proceso de evaluación de la calidad del servicio está

integrada por tres fases: autoevaluación institucional, evaluación externa y planes para la mejora de la gestión; mismas que, deben ser conocidas y cumplidas a cabalidad con la finalidad de ofrecer a los usuarios servicios de calidad, con eficiencia y eficacia, basados en los parámetros de respeto, responsabilidad y consideración hacia los mismos.

Las entidades de atención al usuario en organizaciones públicas son un espacio para captar, recibir, consolidar información y dar respuesta a solicitudes que realizan los usuarios, así como establecer acciones y actitudes efectivas que permitan cumplir las expectativas y establecer una relación eficiente con la sociedad, por lo que mantener un control de la calidad del servicio posibilita a estas entidades hacer un seguimiento detallado de las acciones así como detectar problemas y corregir rápidamente el desempeño (Fontalvo *et al.*, 2020).

En referencia a lo antes mencionado, una correcta evaluación de la calidad del servicio público, permitirá a las instituciones gubernamentales entregar productos con altos estándares de calidad, y proporcionará incremento de la mejora continua en los usuarios internos que repercutirán de manera positiva a los externos, y así elevar los niveles de percepción de la calidad en los servicios recibidos.

2.3.4. NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a lo referido en la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, publicada en la página web del Ministerio de Trabajo (2020) la calidad en la gestión pública promueve la mejora permanente, todo ello con la finalidad de satisfacer las necesidades y las expectativas de la ciudadanía. En dicho documento, se establece un procedimiento genérico mediante el cual las entidades pueden calificar la atención

brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio. Por tal motivo, se enfatiza en establecer la diferencia entre expectativa y percepción, la primera es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un servicio o producto; y, el segundo, es la acción de cuando una persona organiza e interpreta la información a través de las sensaciones generadas en el tiempo de la recepción.



Figura 2. 2. Proceso de medición de la satisfacción del usuario.

Fuente: Ministerio de Trabajo (2020).

Ante lo expuesto, es necesario referir que, para medir la satisfacción, debe realizarse el levantamiento de información a través de encuestas, las mismas que deberán ser estructuradas de acuerdo a las dimensiones de calidad del servicio y en las escalas de medición establecidas para el efecto. En la mencionada Norma Técnica, las dimensiones de Calidad del Servicio se encuentran determinadas sobre la base del modelo SERVQUAL, dicho modelo define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas, donde la primera indica un alto nivel de calidad; y, la segunda, un bajo nivel de calidad. Así de igual forma, las dimensiones las clasifica en:

- Tangibles: infraestructura, señalética y equipamiento.
- Intangibles: Seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

2.3.5. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

De conformidad a la tesis compartida de Torres y Vásquez (2015) la historia de los servicios es tan antigua como la misma civilización, se estima que a partir de la década de los 60 empiezan a tomar su curso los estudios para evaluar y mejorar su calidad. A partir de esta concepción han surgido propuestas reconocidas y diversos debates respecto a cómo definir y medir la calidad del servicio.

Así también, autores como Torres y Vásquez (2015) argumentan que, existe una variedad de métodos de evaluación de la calidad, entre estos se pueden referir los modelos de donabedian de 1966, gronroos de 1984, servicequality – servqual de Parasuraman 1985, modelo service performance – servperf de cronin y taylor 1992, modelo jerárquico multidimensional de brady y cronin de 2001, el libqual de cook de 2001, e-s-qual y finalmente la unidimensional de la calidad del servicio formulada por Martínez y Martínez en el 2007 (p. 15).

Analizando la fundamentación de la medición y evaluación de la percepción de la calidad en los servicios público presentado por el Ministerio del Trabajo (2018) dentro del territorio ecuatoriano, encontramos que éstas se fundamentan en principios, tales como: eficiencia, eficacia, simplicidad, transparencia, evaluación permanente y mejora continua, información pública, continuidad en los servicios públicos y comparabilidad. Estas se describen en el documento “guía metodológica para la medición y evolución de la percepción de la calidad en servicios” que lanzó dicha institución como ayuda para medir y evaluar la calidad de la prestación de servicios en las instituciones públicas del Ecuador.

2.3.6. EXPERIENCIAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN INSTITUCIONES ECUATORIANAS

Cuando se hace referencia a la calidad de los servicios de las instituciones públicas del Ecuador, también vale referirse a las mejoras que ha tenido la administración pública para fortalecer los procesos de servicio que se le ofrecen a la ciudadanía. De acuerdo al Servicio de Acreditación Ecuatoriano [SAE] (2018) los servicios públicos que se ofrezcan de calidad, son un instrumento para edificar sociedades más sostenibles, democráticas y equitativas; por lo cual, la población debe exigir que sus necesidades y demandas sean cumplidas mediante servicios eficientes y transparentes y con una atención de calidad.

Actualmente, se puede afirmar que la experiencia en cuanto a los servicios ofrecidos por parte del sector público ha mejorado a nivel nacional; no obstante, dicha mejoría no ha logrado involucrar a todo el sistema ecuatoriano, ya que la ciudadanía ha mostrado sus inconformidades por todos los medios posibles, sobre todo para que sus inconvenientes sean solucionados y sus solicitudes sean escuchadas. Por ello, el SAE señala que en las instituciones ecuatorianas deben ser implementados sistemas de calidad, que ofrezcan la participación integral entre los procesos de una misma institución y que brinden el mismo nivel y eficiencia en los servicios a cualquier ciudadano que llegue hasta sus instalaciones.

Además, el SAE ha manifestado que el desafío actual que tiene la administración pública para mejorar sus servicios, no solo radica en diseñar objetivos estratégicos y de gestión; sino también, en diseñar estrategias para mejorar la calidad de sus servicios basada en las necesidades de los ciudadanos ecuatorianos, de forma que se pueda conocer lo que a ellos les incomoda y el tipo de atención que desean recibir por parte de los servidores públicos.

Por otra parte, la Universidad UTE (2018) desarrolló un estudio para conocer la experiencia del servicio que se percibe por parte de las instituciones públicas ecuatorianas, en donde inicialmente se pudo determinar que para la sociedad nacional las instituciones públicas no ofrecen un buen servicio. Ante esta situación, uno de los investigadores propone buscar los inconvenientes desde la raíz de cada institución, y así poder aplicar programas que permitan construir una cultura interna eficiente y dirigida a brindar una atención de calidad a los ecuatorianos.

Entonces, conociendo los argumentos expuestos, se puede llegar a la conclusión de que no todo está mal dentro de las instituciones públicas del Ecuador, debido a que si ha sido notorio el avance positivo que ha existido en estas; sin embargo, es necesario que se diseñen estrategias y proyectos internos que ayuden a mejorar sus servicios y a fortalecer sus procesos en pro de una buena atención al cliente.

Tomando en consideración la investigación científica basada en: “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016” de Tonato (2017) se identifica que la misma consta de dos bases fundamentales, que se llevaron a efecto a través del uso de métodos de investigación aplicada, teniendo como finalidad el llevar a cabo la resolución del problema planteado (p. 25).

Asimismo, dentro de esta indagación se utilizaron métodos investigativos tales como la entrevista, encuesta, la observación directa no participante y el análisis documental. Ello permitió obtener resultados más concretos en la identificación de los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, llegando así a determinar cuáles son los inconvenientes que afectan a la calidad de los servicios.

Lo expresado se fundamenta en el art. 53 de la Constitución del Ecuador (2008) que indica: “las empresas, instituciones y organismos que presten servicio público deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras” este artículo permite que el ciudadano participe de manera activa evaluando los servicios y por ende determinando la calidad de los mismos en función a sus necesidades y expectativas.

De esta manera, se expresa que, la correcta aplicación de los métodos investigativos lleva a identificar las variables principales que se generan dentro de un problema planteado, con la finalidad de solventar a mayor escala los mismos, o en su defecto si persisten, el generar alternativas de control que permitan mitigar efectos negativos.

Como segundo caso de referencia para el modelo de investigación se tomó como ejemplo al estudio realizado por Abad y Pincay (2014) que se focalizó en el análisis de la calidad del servicio al cliente interno y externo como propuesta de modelo de gestión. Dicha investigación se desarrolló en tres etapas; la primera basada en la observación y recopilación de información, la segunda a través del análisis de los hechos internos y la última etapa mediante la clasificación y discernimiento de la información obtenida.

De acuerdo al documento referido, se llevaron a efecto la aplicación de algunos alcances de investigación, tales como la entrevista y la encuesta; todo ello con la finalidad de crear una estrategia para el servicio, productividad y competitividad. De igual forma se pudo observar que recurren a la utilización de un diagnóstico a través de un análisis FODA del objeto de estudio permitiendo así conocer el entorno interno y externo del mismo.

Un dato importante a referir es la utilización del análisis de las cinco fuerzas de Porter, el método inductivo, bibliográfico, estadísticas, muestreo, análisis cuantitativo y cualitativo. Partiendo de los resultados que se pudieron observar en el documento, se identifican que algunas de las falencias se originan en los procesos de atención al cliente, siniestros y emisión; además a ello, se suma la falta de compromiso por parte del personal que labora en los departamentos de la organización objeto de estudio.

Como resultado de la indagación en el segundo caso de estudio, se comenta que dicho investigación proporciona, información relevante sobre las etapas y procesos que se realizan para el levantamiento o recolección de información, a condición de tener una orientación más precisa y exacta sobre los criterios o elementos que se deben de tomar en consideración al momento de efectuar investigaciones vinculadas a la evaluación de la calidad de los servicios públicos desarrollados en el territorio ecuatoriano.

2.3.7. MODELIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO

La calidad del servicio percibido está definida como la evaluación de la calidad enfocada desde la percepción del cliente, en donde estos logran comparar el servicio que esperaban recibir por el servicio que realmente recibieron en un momento dado; siendo esta la situación que propone a los clientes como los únicos jueces y evaluadores de la calidad de los servicios que hayan recibido (González, 2015).

Ante lo expuesto, Henao (2021) sostiene que existen varios métodos que permiten modelizar la calidad del servicio que ha sido percibido por un cliente, entre los que destacan: Servqual propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry; Modelo 4Q propuesto por Gummersons; Servucción propuesto por Eiglier y Langerard; Modelo de los 3 componentes propuesto por Rust y Oliver; SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor; Modelo del desempeño evaluado propuesto por Teas; entre otros. No obstante,

cualquiera de estos modelos puede ser utilizado para modelizar la calidad de un servicio recibido de acuerdo a la opinión y satisfacción de un cliente.

2.4. SERVICIO AL CLIENTE

Según el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer [CEPAM] (2013) el cliente es el activo de mayor valor que posee cualquier institución, por tal motivo es importante que sus servidores lo traten como tal y le ofrezcan una atención de calidad. Respecto a la terminología de servicio al cliente, la CEPAM lo establece como el esfuerzo que se enfoca en atender a los clientes y a solucionar sus inconvenientes e inquietudes de forma eficiente; es decir, corresponde a todo momento en que existe una interacción entre un servidor público y el cliente.

Por su lado, Vizcaíno y Sepúlveda (2018) indican que, el servicio al cliente corresponde al conjunto de acciones que se relacionan entre sí, para brindar servicios de calidad en el momento y lugar solicitado. En otras palabras, se trata de una herramienta de marketing excepcional, que se destaca por hacer sentir bien a los clientes y satisfacer sus necesidades de forma adecuada.

En contraste, García (2016) se refiere al servicio al cliente como un valor agregado inmaterial, que incide significativamente en la interacción entre un cliente y el prestador del servicio, en donde se pone en evidencia todo el esfuerzo que realiza el servidor por mantener un trato cortés con su cliente y ofrecerle la atención que se merece, situación que hace que se mantenga la fidelidad por parte de los clientes para con la institución que siempre los ha sabido atender y satisfacer sus necesidades.

2.4.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definir la calidad de un servicio es una tarea muy compleja, ya que la misma estriba fundamentalmente en la percepción que tenga cada persona del servicio que recibe y la satisfacción de sus necesidades, intereses, costumbre y nivel de educación. “Es necesario que los gestores y administradores optimicen los procesos de gestión para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como mejorar las competencias profesionales para desempeñar de manera correcta sus actividades en miras del bien común” (Fariño *et al.*, 2018, p. 5).

Según Rivera (2019) el tema de calidad de los servicios es de gran relevancia, este tiene alrededor de más de 30 años siendo estudiado, básicamente la satisfacción depende de las percepciones y expectativas que un usuario tenga con respecto al servicio que adquiere. “Este en los últimos años ha tenido mayor atención en las instituciones públicas, debido a ello, se ha considerado a la calidad como un punto referente de medición, que permite mejorar la atención de los servicios” (págs. 4-9).

Como se ha mostrado en los apartados anteriores la calidad, ha sido un tema muy resonado en los últimos tiempos, que permite tener una mayor comprensión sobre el tipo de bien o servicio que adquiere un usuario externo; de igual manera se conoce la calidad de atención que se brinda por parte del contingente interno de la institución u organización. En investigaciones vinculadas con evaluaciones de calidad, se denota un sinnúmero de datos que, al momento de sus análisis correspondientes, tributan a la toma de mejores decisiones y; por ende, a la búsqueda de estrategias futuras.

2.4.2. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA INSATISFACCIÓN

La insatisfacción está definida como la respuesta negativa que tiene una persona ante situaciones que no logran satisfacer sus necesidades o cumplir con sus expectativas (Cardozo y Zabaleta, 2017). En el contexto de esta investigación, se puede hacer referencia a la insatisfacción que tienen las personas al momento de acudir a las instituciones públicas del país y no poder conseguir lo que están buscando para la satisfacción de sus necesidades o la solución de sus inconvenientes socio-económicos.

Desde su punto de vista, Cortés (2021) también se refiere a la insatisfacción como un medio de respuesta negativa que se da cuando una persona no se siente complacida ante un servicio o producto que ha adquirido, reaccionando de una forma poco agradable hacia quienes acudieron para conseguir la ayuda solicitada.

2.4.3. RELACIÓN ENTRE LA INSATISFACCIÓN Y QUEJA

La relación que existe entre la insatisfacción y una queja es muy notable, ya que el nivel de insatisfacción que siente una persona da por sentado su nivel de queja o reclamo que vaya a realizar ante la institución o servidor público por el que haya sido atendido. Por ello, se puede afirmar que entre mayor sea la insatisfacción que siente una persona mal atendida (ya sea por motivo de servicio o bien adquirido), mayores serán sus deseos de poner una queja para que su solicitud o necesidad sea cumplida de la forma más eficiente y al menor tiempo posible (Cruz y Galán, 2019).

2.4.4. MODELO COGNITIVO-AFECTIVO DE LA SATISFACCIÓN

De acuerdo a Lapuente *et al.* (2019) es importante el estudio de los factores que permiten mejorar el bienestar de las personas que consumen un servicio, teniendo como objetivo primordial contribuir a la mejora de las relaciones interpersonales; en este caso, entre el servidor público y el cliente. Además, el estudio de estos factores también ayuda a determinar la insatisfacción de una persona y su forma de enfrentar diversas situaciones adversas.

Ante lo expuesto, Brown y Lent (2017) manifiestan que, existen varias investigaciones en donde se plantean distintas formas de estudiar dichos factores y explicar la satisfacción o insatisfacción de una persona ante una determinada situación, como el modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción; mismo que se enfoca en plantear diferentes predictores que sirven de ajuste ante las situaciones que se presentan entre el consumidor y prestador del servicio.

Por lo tanto, este modelo ayuda a medir la interacción entre el cliente y servidor, siendo ambos las variables principales de estudio y los objetos para determinar los factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción de la persona que ha recibido un servicio determinado. De esta manera, las personas que se sientan más satisfechas con los servicios percibidos, podrán ayudar a determinar qué funcionarios o instituciones son los que ofrecen un mejor servicio y una mejor atención al cliente.

2.5. MODELO DE PARASURAMAN, ZETHMAL Y BERRY: SERVQUAL

Una de las herramientas más utilizadas para medir la calidad del servicio, es el modelo SERVQUAL, que fue desarrollado por Parasuraman *et al.* (1993) que lo definen como “medio que permite aproximarse a la medición de la calidad mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los clientes” (p. 4). Para lograr una correcta toma de información autores como Gadea *et al.* (2018) enfatizan al modelo SERVQUAL como instrumento de medición de la calidad del servicio debe de estar conformada de la siguiente manera: Estar estructurada en dos escalas “la primera donde mida las expectativas con 22 ítems; y la segunda de percepciones con otros 22 ítems, donde estas últimas deberán hacer referencia a las cinco dimensiones de la calidad del servicio” (p. 4).

2.5.1. DIMENSIONES DEL SERVQUAL

El modelo SERVQUAL como lo sugiere Gadea (2019) se encuentra compuesto por cinco dimensiones que definen a la calidad de servicio y estos son: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, que han sido elementos significativos para el uso generalizado que se le ha dado a dicho modelo, su uso ha sido frecuente para medir la calidad en muchos ámbitos del sector” (p .44).

Según Burgos y Morocho (2018) las dimensiones de calidad permiten comprender los siguientes aspectos:

- **Fiabilidad.** – Es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. En ella se mantiene la promesa del servicio, hacer las cosas bien desde el inicio y prestar el servicio en el tiempo especificado.
- **Capacidad de respuesta.** – Definida como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, en esta mención se hace énfasis en la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente.
- **Seguridad.** – Entendida como los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía.** – Mejor conocida como la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes, es decir, la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa.
- **Elementos Tangibles.** – Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En este aspecto se trasmite al cliente también en la forma en como está diseñada la organización, imagen en su infraestructura, producto, servicio, todo aquello que el cliente puede percibir. (p. 4).

Por tal razón, dicha herramienta ha sido utilizada para realizar investigaciones en numerosos tipos de servicios, desde la sanidad, banca, servicios de educación, enfermería, de servicios públicos, entre otros. Esto se debe a que el modelo SERVQUAL, permite medir la calidad del servicio tomando en consideración la perspectiva del cliente o usuario, en este punto no se limita a aspecto externos, sino

también, permite obtener una visión de diferentes puntos, tanto como a niveles internos como externos.

A continuación, se muestra una gráfica del modelo SERVQUAL presentado por Yovera y Rodríguez (2018) (p. 7), para la medida de la calidad de un servicio:

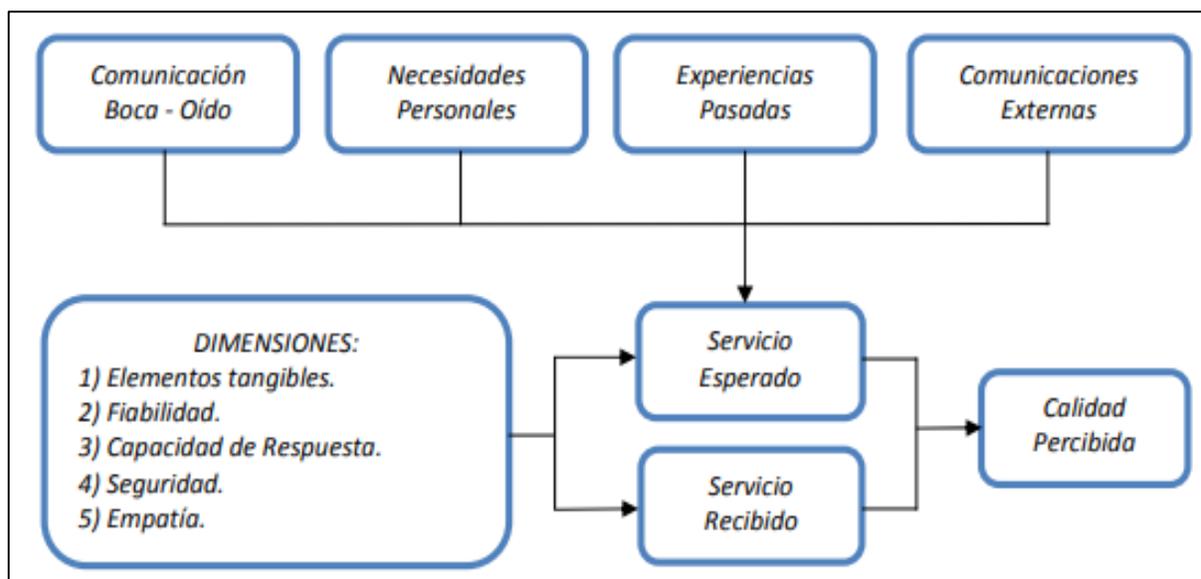


Figura 2. 3. Modelo SERVQUAL.

Fuente: Yovera y Rodríguez (2018).

2.5.2. ANÁLISIS DE BRECHAS

El análisis de brechas o más conocido como GAPs por sus siglas en inglés, es una herramienta de evaluación interna que permite establecer la diferencia del desempeño actual y el esperado de una organización, así también de la diferencia entre la expectativa del cliente y el servicio ofrecido. Por lo que la utilización del mismo, mediante el Modelo Servqual, permitirá identificar con precisión las dimensiones que generan impactos en la satisfacción de la prestación del servicio por parte de la

institución objeto de estudio; y, por ende, a raíz de los resultados que se generen, identificar los aspectos claves a mejorar.

Por tal motivo Matsumoto (2014) expresa que las brechas identifican cinco distancias que causan la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final de los clientes respecto a la calidad del servicio. Se explican en las siguientes líneas:

- **Brecha 1:** Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
- **Brecha 2:** Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida como especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
- **Brecha 3:** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
- **Brecha 4:** Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.

- **Brecha 5:** Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

2.6. COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

De acuerdo a Muñoz (2019) J. Cronbach publicó en 1951 un artículo casi enciclopédico donde discute los problemas asociados a la estimación de la consistencia interna de una escala o prueba y las propuestas de otros autores para su cálculo. En este artículo seminal, formaliza una propuesta de estimación de consistencia interna a partir de las varianzas de los ítems y totales de la prueba por sujeto, que se conoció como el índice "Alfa" de Cronbach. La fórmula propuesta por Cronbach es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] \quad [2.1]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St²: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Asimismo, Muñoz (2019) indica que, ésta fórmula es una aplicación particular del coeficiente de correlación intra-clases popularizado en la década de 40 por R. A. Fisher en aplicaciones biométricas y es conocida por “α de Cronbach a pesar de que este coeficiente no es más que una generalización del KR20 propuesto unos años antes por Kuder y Richardson (60) para artículos dicotómicos” (p. 67).

De acuerdo a lo referido por Muñoz (2019) cualquier referencia de confiabilidad de una medida suscrita referencia al índice de Alfa de Cronbach, la confiabilidad se refiere a aquella capacidad de ser coherente. Cuando se aplica a objetivos estructuralmente iguales, se espera en que el significado de la medida es confiable; sin embargo, si es mayor o menor grado de certeza, es porque toda medida está sujeta a error. El modelo puede expresarse como:

$$X_x = T_x + \epsilon_x \quad [2.1]$$

Donde:

X_x = Es el puntaje obtenido por un sujeto X en una prueba en una ocasión

T_x = Es la puntuación verdadera del sujeto en la prueba, este valor se considera constante en diferentes ocasiones para un sujeto "x" y una prueba fijos.

ϵ_x es el error aleatorio de medición en la ocasión para un sujeto x en una prueba (p. 44).

El error puede ser sistemático, lo que significa no una cuestión de confiabilidad, sino una cuestión de validez. El instrumento con el error sistemático es un instrumento con importancia reducida, es un instrumento que está midiendo algo que no se suponía medir (aunque lo hiciera de forma confiable). Cualquier medida para ser válida como medida de un determinado constructo, debe necesariamente ser confiable. Por lo que, la confiabilidad surge como condición necesaria pero no suficiente para la validez. Los datos de una medida no confiable son datos aleatorios, luego datos sin significado. Por lo tanto, "los datos no confiables no son igualmente válidos, ya que no traducen el concepto que desearían traducir" (Muñoz, 2019, p. 59)

Como se ha referido en los apartados anteriores el Alfa de Cronbach es un medio que permite generar una cuantificación en referencia a una investigación, que propone establecer un nivel de fiabilidad a través de una escala de medición; para obtener un enfoque referente a los datos obtenidos, determinando así la magnitud inobservable, a través de las variables observadas. Vale indicar que, el Alfa de Cronbach, logra medir a su vez la consistencia, parametrizando en escalas de muy baja, baja, moderada, buena y alta.

2.7. ESCALA DE LIKERT

Uno de los métodos más conocidos para medir por escalas las variables es el escalamiento Likert que fue desarrollado por Rensis Likert en 1932, de acuerdo a lo citado por Hernández *et al.* (2014) donde este básicamente solicita al sujeto que externar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. “Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con las afirmaciones” (p. 271).

De acuerdo a Matas (2018) la escala tipo Likert son instrumentos psicométricos donde “el encuestado debe de indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional; estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición” (p. 2). Este tipo de instrumento se compone de una escala de valoración, con un punto neutral, que se expresa de forma numérica; permite la asignación de valor cuantitativo y proporciona un acercamiento referente a la cuestión.

En referencia a lo expuesto, se logra indicar que la escala de Likert permite obtener un conjunto de datos de carácter cuantitativo, para generar un análisis. Dicho elemento, ha servido como medio para muchas investigaciones relacionadas a temas de

evaluaciones de calidad de servicios, ya que proporciona datos e información que sirven de gran relevancia para el desarrollo investigativo y de una u otra forma tributar a la identificación de estrategias y planes de mejora organizacionales.

2.7.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA ESCALA DE LIKERT

Según Parodi *et al.* (2017) las ventajas de la utilización de la escala Likert es debido a que es una escala de fácil aplicación y diseño, esta se utiliza a través de ítems que no tienen relación con la experiencia; ofrece una graduación de opiniones; y, por último, una estructura es sencilla. A pesar de las ventajas que se logran encontrar al aplicar dicha escala, resultan ciertos eventos que no llegan a tributar según lo esperado, por tal razón se menciona a continuación ciertas desventajas que se han presentado en algunas investigaciones. En varios estudios científicos se indica que, “existe un sesgo en la escala, ya que los encuestados tienden a contestar de acuerdo, lo que implica un menor esfuerzo mental a la hora de responder y dificultad para establecer con precisión la cantidad de respuestas positivas y negativas” (p. 73).

2.8. ENFOQUES INVESTIGATIVOS

Cuando se habla de enfoque de investigación, se refiere a la naturaleza del estudio, se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos (Mata, 2019). En referencia a lo indicado, en el acápite anterior esta investigación se encuentra relacionada con los procesos metodológicos realizados por otros autores de investigaciones similares, con la finalidad de sustentar de manera científica los métodos y herramientas seleccionados para la ejecución de la misma.

Es así que, este trabajo investigativo se lo realiza en referencia a los trabajos científicos realizados por Guillermo (2018) y Mili (2017) que se basan en medir la calidad de los servicios y la satisfacción del consumidor; así también, en metodologías de investigación empleadas a través de enfoques cuantitativos para determinar los atributos que colaboran a la medición numérica; se constató la existencia de métodos estadísticos y alcance correlacional, los que le permiten conocer el grado de asociación entre las variables. Las investigaciones citadas presentan un diseño Transeccional Correlacional enmarcado en un diseño no experimental, mediante técnicas como la encuesta y cuestionarios, y métodos basados en el sistema Servqual adaptados a la realidad institucional.

2.8.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL

De acuerdo a lo referido por Peña y Pirela (2007) un correspondiente procesamiento, ha generado que se ahonde en el análisis documental como un medio conductor o mediador. Por tal razón enfatiza que el tema de análisis documental se vuelve un poco complejo, por cuanto posee aristas de tipo lingüístico, psicológico-cognitivo, documental, social e informacional. “El valor del análisis documental se vuelve cada vez más consolidado, dado que la avalancha de información a la que se asiste es realmente considerada” (p. 4).

Sin embargo, como lo indica Peña y Pirela (2007) “los procesos medulares del tratamiento documental al que se someten las fuentes y recursos de la información van a seguir bajo la dependencia de la capacidad y método al que recurren los analistas” (p. 5); esto permite interpretar que detrás de cada fuente documental existe un sustento que lo respalda o amerita a la capacidad intelectual del analista.

2.8.2. MÉTODO DESCRIPTIVO

De acuerdo a Bernardo *et al.* (2019) los estudios descriptivos se encargan de seleccionar una serie de cuestionamientos, para consecuentemente medir cada uno de ellos de forma independiente.

Por tal razón, su análisis desde el punto de vista científico se resume como, describir es medir. Un ejemplo práctico de ello, es que un investigador pretende describir múltiples empresas en términos de complejidad, tecnología, tamaño, centralización y capacidad de innovación. Por ende, dichos estudios lo que promulgan es especificar aquellas propiedades o características significantes que puedan llegar a ser sometidas a análisis. (p. 24)

Según lo expuesto en el anterior acápite, el método descriptivo es uno de los elementos claves para el desarrollo de investigaciones del tipo que se ha planteado; dado el caso que está vinculado con evaluaciones de calidad, dicho método tributa de manera sustancial ya que básicamente, éste consistiría en describir y colaborar a la evaluación de ciertas características de una situación en particular de un objeto a estudiar. Este elemento, permite analizar aquellos datos obtenidos, y así alcanzar un mayor grado de conocimiento, entre la relación de las variables.

2.8.3. MÉTODO DEDUCTIVO-INDUCTIVO

Partiendo de una diferenciación de los hechos y conceptos investigativos, se identifica que existen métodos que nacen de lo que mayormente se conoce como observación e inobservación, partiendo de tal forma, de una base particular a una universal. Como lo indica Campoverde (2018):

El método deductivo es aquel que consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al

efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico, por lo que su enfoque es cuantitativo; mientras que el método inductivo se logra observar, estudiar y conocer las diferentes particularidades comunes o genéricas que logran reflejarse en un grupo de realizada, por lo tanto éste último se encuentra ligado a un tipo de enfoque cualitativo. (págs. 10-18)

La complejidad y los continuos cambios en sistemas de prestación de servicios públicos, al igual que la entrega de productos tanto tangibles como intangibles, ha concebido que en el mundo actual se induzca a dar respuestas a nuevos retos y exigencias por parte de las diferentes disciplinas y campos del conocimiento; por lo que, investigadores deben de tener la responsabilidad en brindar esas respuestas a las demandas. Por lo expresado, se acota que, en referencia a investigaciones vinculadas a evaluaciones de calidad de servicios públicos, el método inductivo como una estrategia de razonamiento, contribuye a que se procesen las premisas particulares y así generar aquellas conclusiones generales del caso. Por lo que su apoyo es sustancial para el desarrollo de investigaciones con características como las planteada en el presente documento.

2.8.4. MÉTODO ESTADÍSTICO

La UNAM (s.f.) define al método estadístico como la secuencia de procedimientos que permiten el procesamiento de datos cuantitativos y cualitativos dentro de un estudio, cuyos datos son obtenidos de la aplicación de técnicas de recolección.

Por otro lado, la Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONACYT] (2021) argumenta que el método estadístico hace referencia al conjunto de procedimientos que ayudan al manejo de datos cualitativos y cuantitativos por medio de técnicas de

recolección y análisis, permitiendo comprobar las hipótesis planteadas o establecer las relaciones de causalidad entre las variables del fenómeno en estudio.

2.8.5. LA ENCUESTA

La encuesta es un instrumento de investigación que involucra al conjunto de interrogantes u otro tipo de variables, diseñadas con la finalidad de recopilar información de una persona objeto de estudio (Meneses, 2016). Vale añadir que, las preguntas del cuestionario pueden ser mixtas, es decir estar compuesto por interrogantes con respuestas cerradas y abiertas.

Otra definición importante la establece el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE] (2019) el cual se refiere que la encuesta, como uno de los instrumentos básicos para la recolección de información, permite que los datos obtenidos de su aplicación, dependen en gran medida los resultados que se generen durante el proceso investigativo. De igual forma, es necesario enfatizar que la encuesta, permite al finalizar de la indagación, un análisis estadístico con la información obtenida, y así llegar a una conclusión.

2.8.6. LA ENTREVISTA

Para Troncoso y Amaya (2017) la entrevista es:

Una de las herramientas más significativas para la recolección de información dentro de las investigaciones cualitativas, ya que, permite la obtención de datos e información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador; también está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que

condicionan una determinada realidad. Así es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio. (p. 2)

Un aspecto importante a considerar es que, la entrevista debe cumplir con una planificación previa, que implica la realización de un protocolo que permite tener un hilo conductor o secuencias para el desarrollo de la misma; lo que repercute en que la obtención de información sea más precisa, y por ende la información a obtener logre tributar de manera positiva a la investigación. A consecuencia se estima que según sea el tipo de entrevista a aplicar, sea la forma de estructuración; y, por ende, la logística y ambientación de la misma.

2.8.7. POBLACIÓN

La población dentro de un proceso investigativo hace referencia a la colección de personas u objetos que son la base principal del estudio, y que permiten la obtención de información al ofrecer características similares para la investigación (Díaz, 2018). Desde su argumento, Gil (2014) indica que, la población corresponde al conjunto individuos u objetos de los cuales se desea conocer algo o adquirir cierta información, pudiendo ser desintegrada en una muestra más pequeña que facilite su estudio.

2.8.8. MUESTRA

Para Díaz (2018) la muestra es vista como el subconjunto o la parte finita de un universo de estudio, de la cual se desea obtener información para el desarrollo eficiente del proceso investigativo. En otras palabras, Hernández (2019) establece a la muestra como el subconjunto que representa fielmente a la población y su selección dependerá de la calidad y cantidad de información que se desee obtener para el estudio.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros ubicada en la parroquia San Mateo del cantón Manta, provincia de Manabí. A continuación, se expone una figura en donde se muestra la ubicación del área de estudio obtenida en Google Maps (2022):

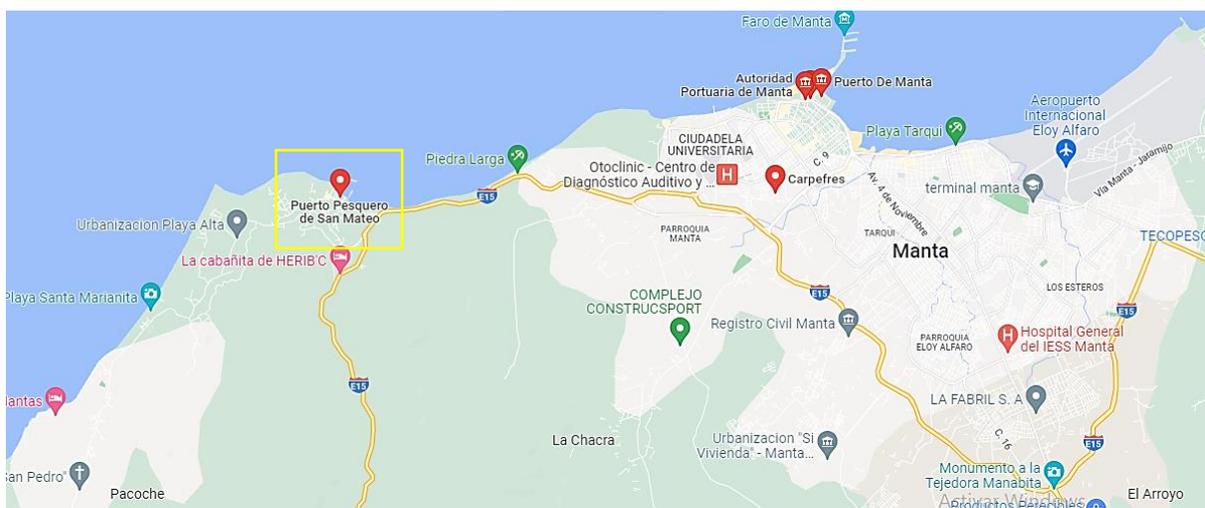


Figura 3. 1. Ubicación de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros San Mateo – Manta.
Fuente: Google Maps (2022).

3.2. DURACIÓN

El presente estudio se efectuó en un periodo de 6 meses, a partir de la aprobación del tema y correspondiente proyecto. Por lo que, la ejecución de este trabajo se desarrolló en el tiempo establecido, en donde se cumplieron los objetivos específicos que dieron paso a los resultados finales de la investigación; que, finalmente lograron dar cumplimiento al objetivo general.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Para el desarrollo de este trabajo, se identificaron las siguientes variables de estudio:



V₁: Calidad del servicio.

V₂: Dimensiones de la calidad (tangibles e intangibles).

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para tratar de mitigar el problema planteado, se propuso utilizar una investigación no experimental, en referencia a lo descrito por Hernández *et al.* (2014) quien indica que, “este tipo de investigación consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural” (p. 152); y, desde el contexto transeccional, se hizo uso de métodos exploratorios y descriptivos, los cuales consisten en llegar a describir las variables y analizar su incidencia e interrelación dentro del proceso investigativo. Dichos métodos en conjunto permitieron explicar el fenómeno de estudio que está ocasionando la insatisfacción de los usuarios, con respecto a la calidad de los servicios que oferta la entidad antes referida, logrando realizar un análisis profundo de la información recolectada.

Con fundamento en lo expuesto por Pedraza *et al.* (2014) que cita a Bernal (2006), la presente investigación posee características tanto cuantificables como cualificables; por lo que, el análisis resultante de los servicios que oferta el Departamento de Pesca Industrial, se tornó muy significativo para la construcción del Plan de Mejora Organizacional, “lo cual se espera que contribuya en el aumento de la productividad y de la satisfacción de los usuarios externos” (p. 8-10).

De igual manera, se puede plantear que la tipología del estudio se basó en un análisis de datos colectivo, en donde se relacionaron los hallazgos encontrados en los diversos tipos de servicios que oferta dicho departamento; con la finalidad de generar conclusiones, que posteriormente ayudaron en la propuesta de estrategias a favor de la potencialización de la prestación de los servicios. Por tal razón, en los siguientes apartados se describen los métodos que contribuyeron al desenvolvimiento de la investigación propuesta.

Es necesario indicar que, también se recurrió a otros tipos de investigaciones que se presentan a continuación:

3.4.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación documental como lo refiere Corona (2018) “permite revisar material bibliográfico que sustente la razón del porqué de una investigación” (p. 3), la misma que conlleva al análisis de diversos contenidos; por ello, en este estudio se utilizó la investigación documental para seleccionar el material bibliográfico más idóneo, a través de la búsqueda de artículos científicos indexados en diversos repositorios digitales, tesis de posgrado, documentos institucionales, entre otros. Todo ello para fortalecer el conocimiento propio de las investigadoras y brindar una sustentación adecuada a la investigación. De igual modo, sirvió como base para dar inicio a las posteriores observaciones y recolección de datos.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Como lo sugiere Ortega (2017) “la investigación de campo se apoya en aquellas informaciones que provienen de otras; por ejemplo, entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (p. 2). Por ello, Serrano (2020) indica que “la investigación se centra en sucesos del presente y al momento, se realiza directamente en el lugar donde ocurre la problemática, auxiliándose de entrevistas y encuestas entre otros instrumentos” (p. 42). Es así que, en este trabajo se recopiló información directamente del objeto de estudio en conjunto con las técnicas y herramientas planteadas, con la finalidad de dar respuesta a los escenarios propuestos.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados en este estudio permitieron tener una mejor comprensión sobre el tema de investigación planteado, así también ayudó a realizar el respectivo levantamiento de información. Por ello, a continuación, se describen aquellos métodos que contribuyeron en el desarrollo de este trabajo:

3.5.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

El método descriptivo según Díaz y Calzadilla (2016) “es aquel que opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias” (p. 5). Esta descripción se realiza usando métodos cualitativos y cuantitativos. Estos últimos tienen como función esencial medir las características, propiedades, dimensiones o componentes descubiertos en las investigaciones. Por tal razón, la investigación planteada se considera de carácter descriptiva, lo que permitió describir, registrar, analizar e interpretar la situación actual de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros; lo que a su vez contribuyó a la

generación de la propuesta de mejora, enfocada a la productividad de servicios y la satisfacción de los usuarios.

3.5.2. MÉTODO DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Según Ortega *et al.* (2015) el análisis documental “consiste en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, de aquellos datos que son obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, ya sean estas impresas, electrónicas o audiovisuales” (págs. 3-5). En consecuencia, para efectos de este proyecto, dicho análisis documental permitió generar una búsqueda adecuada de fuentes pertinentes respecto al problema de investigación. Lo que contribuiría a relacionar casos de evaluaciones de dimensiones de calidad similares en instituciones públicas, que pudieran adaptarse y mejorarse para el desarrollo de las herramientas y técnicas que fuesen a utilizarse en la investigación planteada.

3.5.3. MÉTODO DEDUCTIVO

Como lo sugiere Sánchez *et al.* (2018) el método deductivo “es un método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una posición particular; es decir, va de la teoría a los hechos” (p. 90). De acuerdo a Cegarra (2012) consiste en “emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 82). Ante lo citado, se indica que dicho método ayudó en el reconocimiento del objeto de estudio, a través de la comparación de los datos obtenidos de los estudios realizados, con la finalidad de contribuir a la propuesta del Plan de Mejora.

3.5.4. MÉTODO INDUCTIVO

Para Rodríguez (2020) “el método inductivo se sustenta en la aplicación de aspectos particulares a algo más general; además, se basa en la observación y la experimentación” (p. 45). A partir de la aplicación de este método de investigación se logró realizar una observación directa del objeto de estudio y sus fenómenos, lo cual permitió determinar los hechos concretos y las conclusiones de manera generalizada. Dicho método también ayudó en el análisis de la calidad del servicio partiendo de las premisas particulares. Asimismo, se fundamentó en métodos como el descriptivo, analítico y de campo, que permitieron conocer de mejor forma, qué tan satisfactoria fue su experiencia en cuanto al servicio ofertado.

3.5.5. MÉTODO ESTADÍSTICO

De acuerdo a lo mencionado por Dios (2017) el método estadístico “es aquel que proporciona un enfoque por el que se confecciona un resumen de información que proporciona los datos de una muestra” (p. 2). Ante lo expuesto, resulta relevante indicar que, dicho método contribuyó en el desarrollo del trabajo investigativo mediante un análisis exhaustivo de las características cuantificables dentro de la investigación. Es decir, permitió conocer la cantidad de usuarios que recurren por cada servicio que se oferta en el Departamento de Pesca Industrial; a su vez, proporcionó una perspectiva que ayudó en la comparación de la situación actual de los servicios, información que sirvió para la construcción del Plan de Mejoramiento.

3.6. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

Como técnicas y herramientas de investigación fueron utilizadas las descritas a continuación:

3.6.1. LA ENTREVISTA

La entrevista es una técnica que, a más de proveer información cualitativa y cuantitativa, se enmarca como una de las técnicas más eficaces para desentrañar significaciones. Según Troncoso y Amaya (2017) esta técnica, exhibe la conversación con el sujeto de estudio, ajustándose a las características de lo que se pretende estudiar. Básicamente su fase de aplicación inicia en la formulación de la problemática para el establecimiento del diseño de estudio (preguntas), procediendo luego a la recolección, síntesis y análisis de la información; permitiendo al investigador obtener una mejor interpretación de los datos recolectados. Por tal razón, dicha técnica proporcionó información cualitativa sobre el objeto de estudio, al igual que tributó a reconocer aspectos para la caracterización adecuada de la DPI.

3.6.1.1. HERRAMIENTA DE APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA

Es importante indicar que, se realizó la aplicación de una entrevista semi estructurada que permitió una mayor flexibilidad de adaptación a las respuestas proporcionadas por la entrevistada. Siendo así que, se elaboró un guión en donde se puntualizó por categorías el tema, direccionando la conversación de forma adecuada sin influir en las respuestas. Por tal razón, se consideraron preguntas relevantes y de apoyo que ayuden a obtener la información que se requiere.

3.6.2. LA ENCUESTA

Según Escofet *et al.* (2016) para todo proceso de elaboración y validación de instrumentos de recolección de datos, el primer paso es identificar el objetivo, las

técnicas y herramientas de recolección de información. Una de las más significativas es la encuesta, misma que lo define como “una herramienta para valorar una investigación desde varios tipos de expectativas” (p. 9).

Mediante la aplicación de la encuesta, se logró realizar la medición de las dimensiones de la calidad del servicio que oferta la unidad de estudio. Ello permitió recabar información por medio de preguntas legibles y comprensibles que aportaron al tema planteado. La técnica estuvo compuesta por dos etapas: la primera enfocada en la obtención de datos generales de las personas encuestadas; y, la segunda compuesta de preguntas que a través de una escala tipo Likert permitió dar un mejor valor cuantificable a las dimensiones de la calidad, desde la perspectiva de los usuarios externos.

Para la aplicación de la encuesta, se hizo de la utilización de un Pre-Test, el cual fue analizado por profesionales calificados en procesos evaluativos de calidad y mejoras de los servicios públicos; esto permitió tener una primera noción del entendimiento de las preguntas desde perspectivas especializadas, para así poder tener un instrumento legible y entendible para el público objeto de estudio.

3.6.3. MODELO SERVQUAL

De acuerdo a Matsumoto (2014) el modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y cómo ellos aprecian el servicio. Asimismo, Gadea *et al.* (2018) señalan que, el modelo Servqual como técnica, genera una medición adecuada sobre la primera parte del proceso para el control de la calidad, indiferentemente si es para evaluar aspectos de productos o servicios. Dicho modelo se encuentra compuesto por cinco dimensiones: la fiabilidad (prestación del servicio prometido); la

capacidad de respuesta; el aseguramiento (en atención, habilidades, credibilidad y confianza; la empatía (capacidad para entender la perspectiva del usuario) y los aspectos tangibles (instalaciones físicas y materiales de comunicación).

Para fines del presente trabajo investigativo, este elemento permitió determinar la vinculación de las dimensiones que Parasuraman *et al.* (1998) refieren en el método SERQUAL, durante la segunda parte de la encuesta; misma que se relacionó con las dimensiones estipuladas en la Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, documento presentado por el Ministerio de Trabajo (2020).

Argumentando lo expresado y con base en la teoría explicada por Bustamante *et al.* (2019), la utilización de las dimensiones de la calidad ayudó a la delimitación sustancial de la información en estudio; es decir, se analizaron los aspectos de lo esperado del servicio y lo realmente percibido. Vale mencionar que, estos se estructuran sobre la base de los factores que lo componen y constituyen el denominado Método Servqual. Por tanto, el modelo de gaps o modelo de brechas, describió la calidad como la diferencia entre la expectativa y la percepción real del servicio dado.

3.6.4. ANÁLISIS DE BRECHAS

El éxito de toda institución, indiferentemente del sector al que pertenezcan, es la entrega de un servicio de calidad, por lo que este llega a ser un aspecto fundamental a la hora de tratar de cumplir los objetivos y lograr la fidelización de una masa crítica de usuarios. Es de aquí de donde surge la necesidad de medir la calidad y por ende la satisfacción del usuario. Por lo que, Matsumoto (2014) indica que, tanto la empresa privada como organizaciones del sector público al lograr la adhesión de clientes leales,

se transforman en especialistas en entender y responder a las expectativas de los consumidores e, incluso, superarlas.

Por tal motivo, las brechas descritas permitieron detectar los aspectos en los que la institución se encuentra fallando, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles; logrando también proporcionar a la institución la información necesaria para la toma de decisiones pertinentes, con la finalidad de disminuir estas brechas y aumentar la calidad en el servicio.

3.6.5. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Siguiendo la teoría expuesta por Contreras y Novoa (2018) en donde refiere que, “el coeficiente de alfa Cronbach, es un índice que permite corroborar la consistencia de una escala y, por ende, permite evaluar la magnitud de la misma” (págs. 1-6); por lo antes expuesto, se recurrió al uso de dicho elemento y a través de ello, se pudo confirmar la información recolectada mediante el uso respectivo de la encuesta. Asimismo, se aplicó el análisis de confiabilidad, permitiendo la evaluación de la consistencia interna mediante el coeficiente de Cronbach. Dicho elemento ayudó a conocer en detalle la magnitud en que los ítems considerados en el cuestionario tienen relación; logrando así, conocer la consistencia o confiabilidad de los instrumentos a utilizar.

3.6.5.1. HERRAMIENTA PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para lograr un correcto procesamiento de la información, se tomó como referencia la metodología presentada en la fase de herramientas por Kalman y Rendón (2016) quienes mencionan “el uso de hojas de cálculos de Microsoft Excel, que permiten configurar de forma adecuada los datos para su posterior análisis cualitativo, con base

en los datos cuantitativos” (págs. 3-5). La herramienta para la validación de datos fue el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences), el cual es un programa estadístico informático que realiza la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas. Adicionalmente, considerando las condiciones y modalidades de trabajo debido a la pandemia del COVID -19, se utilizó google formulario para el levantamiento de información a través de este medio digital, con el propósito de precautelar la seguridad de los intervinientes.

3.6.6. DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Según Burgasí *et al.* (2021) “el diagrama de Ishikawa, es una de las herramientas de calidad más eficaces y eficientes, que permite una representatividad del problema central de forma extracta” (págs. 2-5). Posibilita examinar los elementos que intervienen en la calidad del producto/servicio mediante una interacción de causa y efecto, ayudando a sacar a la luz las causas de la dispersión y a ordenar la relación entre las causas en un asunto que pueden estar enfocadas en diversos campos. Ante lo expuesto, se utilizó el diagrama espina de pescado presentado por Kaoru Ishikawa, el cual permitió el análisis, organización y representación de cada una de los elementos; dicho de otro modo, se presentó la dimensión de la calidad con mayor impacto en la satisfacción de los usuarios, para así conocer de manera más visible las causas que originan tales efectos.

Para finalizar el presente acápite, se recurrió al uso del análisis de causas, lo cual fue útil para el alcance de los objetivos, ya que este permite analizar, resolver y lograr eficiencia. Además, ayuda a identificar las posibles mejoras para una buena toma de decisiones; de la misma forma, analizar las áreas o desempeños de los intervinientes.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos del presente estudio, la población objeto de estudio radicó en aquellos usuarios vinculados a los servicios que oferta la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de la ciudad de Manta, considerando de manera relevante a los usuarios cuyo perfil están ligados exclusivamente a los servicios de Pesca Industrial. En este caso, se tomaron en cuenta criterios fundamentados en los servicios de: Gestión de autorizaciones y permisos industriales; Gestión interna de captura; y, Gestión interna de origen. Cabe mencionar que, dichos servicios son ofertados tanto a personas naturales como jurídicas (empresas autorizadas).

Según datos preliminares, existe una recurrencia mensual de 260 usuarios externos aproximadamente, quienes hacen uso de los servicios que oferta la entidad en estudio, específicamente en la Dirección de Pesca Industrial; por lo cual, fue necesario establecer a través de una fórmula [3.1], el cálculo correspondiente para la determinación de una muestra en relación del total de la población registrada (personas naturales y jurídicas) que hacen uso de los servicios de la institución. A continuación, se expone el procedimiento que se siguió para la obtención de la muestra:

$$n = \frac{N}{1+N(0,05^2)} [3.1.]$$

Donde:

n= Muestra

N= Población

0,05²= Margen de error

$$n = \frac{260}{1 + 260(0,05^2)}$$

$$n = \frac{260}{1 + 260(0,0025)}$$

$$n = \frac{260}{1 + 0,65}$$

$$n = \frac{260}{1,65}$$

$$n = 157,57 (158)$$

Ante lo expresado, se pudo determinar una muestra de 158 usuarios externos a quienes se les aplicó las encuestas de satisfacción, acudiendo a aquellos participantes que efectúan trámites relacionados con la Dirección de Pesca Industrial. La segunda encuesta de satisfacción fue aplicada a la población total de servidores públicos de la dirección, con un total de 32 trabajadores. Según Otzen y Manterola (2017) la representatividad de una muestra permite extrapolar y, por ende, generar los resultados observados en la población accesible. Por tal razón, se enfatiza que, realizar un muestreo no probabilístico a conveniencia, es una de las técnicas más comunes debido a la velocidad en la recolección de datos, costo/efectividad y la facilidad de disponibilidad de la muestra.

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.8.1. ETAPA I: DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARÍA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA

Para llevar a cabo la ejecución de la primera fase correspondiente al cumplimiento del primer objetivo planteado, se procedió a efectuar las actividades descritas a continuación:

- Se realizó una caracterización de la institución objeto de estudio, mediante lo cual se pudo conocer el tipo de institución, ubicación, misión, visión, políticas, objetivos, metas, estructura organizacional, entre otros.
- Se ejecutó una entrevista a la responsable de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, con la finalidad de obtener información inicial del objeto de estudio.
- En la fase de diagnóstico, se aplicó el método inductivo, que permitió determinar los servicios que presta la institución y conocer la complejidad de los mismos.
- A través del análisis bibliográfico, se estudiaron los modelos de encuestas diseñadas para medir el impacto de las dimensiones del Modelo Servqual, en relación a la satisfacción de los usuarios.
- Luego, se desarrolló un análisis y síntesis del material de las encuestas detectadas, para de tal forma establecer el diseño definitivo aplicado en la investigación. Dicho instrumento, estuvo compuesto por dos secciones para el levantamiento de información. La primera sección de la encuesta, priorizó la obtención de datos generales de las personas encuestadas; la segunda sección, se compuso por una serie de preguntas que permitieron conocer las expectativas del cliente. Dichas interrogantes, fueron diseñadas con base en la escala de medición tipo Likert, lo que dio un valor cuantificable a las dimensiones de calidad estudiadas, brindando así una mejor comprensión sobre la expectativa del servicio, ideas, criterios, recomendaciones, entre otros.

- Para formular las preguntas de la encuesta, se utilizaron los componentes del modelo Servqual; por lo que, para su validación, esta fue sometida mediante un Pre-Test al análisis y evaluación de juicio de expertos.
- Para determinar la muestra, se recurrió a un muestreo no probabilístico, ya que no se contó con una lista actualizada de la cantidad de usuarios externos acorde a la clasificación (personas naturales y jurídicas); por lo que, se aplicó el estudio por cuota; es decir, aplicar la técnica prevista de acuerdo a la muestra obtenida.
- Una vez determinado el punto anterior, se procedió al levantamiento de información, mismo que depende de las condiciones de salud vigentes; debido a la pandemia del COVID-19.

3.8.2. ETAPA II: IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD CON MAYOR IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARÍA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA

Respecto a la segunda fase, también se ejecutaron varias actividades que permitieron darle cumplimiento al segundo objetivo, tal como se detalla a continuación:

- Inicialmente, se delinearón las características específicas del objeto de estudio, mediante la descripción de la información recolectada.
- Para el procesamiento de la información, se utilizó el software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), lo cual permitió tabular los datos obtenidos, organizándolos y presentándolos mediante gráficos de pastel. Para la aplicación de las encuestas digitales, se hizo uso del Formulario de Google

Forms, ello ayudó a visualizar la información recolectada de forma más atractiva a la vista del lector.

- Se ejecutó un análisis de brechas y dimensiones de la calidad que impactan en la satisfacción de los servicios estudiados, mismas que proporcionaron información relevante y sustancial, ya que determinaron el estado actual de la institución objeto de estudio.
- Se efectuó un análisis de Cronbach, que permitió conocer en detalle la magnitud en que los ítems considerados en la encuesta tienen relación; logrando así, determinar la consistencia o confiabilidad de los instrumentos a utilizar.
- Una vez definido el modelo de evaluación de calidad, se identificó el impacto de las dimensiones relativas a los criterios de evaluación; para esto, se presentaron los resultados generados a través del diagrama de Ishikawa, definiendo así las causas v/s efectos de las dimensiones que mayor impacto generan; lo que tributó a un análisis causal de los datos recopilados.

3.8.3. ETAPA III: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARÍA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA

Al concluir los análisis de los resultados de la situación actual de la empresa y con base en los indicios generados, se implementaron mejoras para las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción de los usuarios; para ello; se procedió a la ejecución de las siguientes actividades:

- Elaboración de un Plan de Mejora a partir de los resultados obtenidos en la etapa 2; realizando el análisis y síntesis de la información.
- Estructuración de los apartados del Plan de Mejora, el cual respondió a las siguientes interrogantes: qué, quién, cuándo, dónde, porqué y cómo; definiendo de este modo, la oportunidad de mejora.
- Se procedió a redactar cada uno de los apartados del Plan de Mejora, considerando como base los objetivos, las estrategias y las acciones a establecerse, según la información recolectada previamente.
- Se definieron las acciones correctivas, como el diseño de estrategias y actividades necesarias para mejorar la calidad del servicio de la institución en estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARÍA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA

4.1.1. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

De acuerdo a una visita realizada a la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Manta, se pudo llevar a cabo el diagnóstico de dicha institución; información que, también pudo ser contrastada con los datos proporcionados en la página web oficial de la institución. En los siguientes ítems, se describen cada uno de los componentes que dan paso a la caracterización del área de estudio:

➤ TIPO DE INSTITUCIÓN

La Dirección de Pesca Industrial forma parte de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, institución pública del Estado ecuatoriano; y, según lo indica la Ley Orgánica de Empresas Públicas (2015) estas entidades le corresponden al Gobierno de acuerdo a los términos establecidos en la Constitución de la República; además, son consideradas “personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión” (p. 2). Cabe mencionar que, la institución en objeto de estudio, es una entidad estatal compuesta por varios procesos que fomentan el desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad mantense.

➤ UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros se encuentra ubicada en la parroquia San Mateo del cantón Manta, provincia de Manabí; específicamente en el Puerto Pesquero Artesanal de San Mateo. En la siguiente figura extraída de Google Maps (2022) se expone la ubicación geográfica del área de estudio:

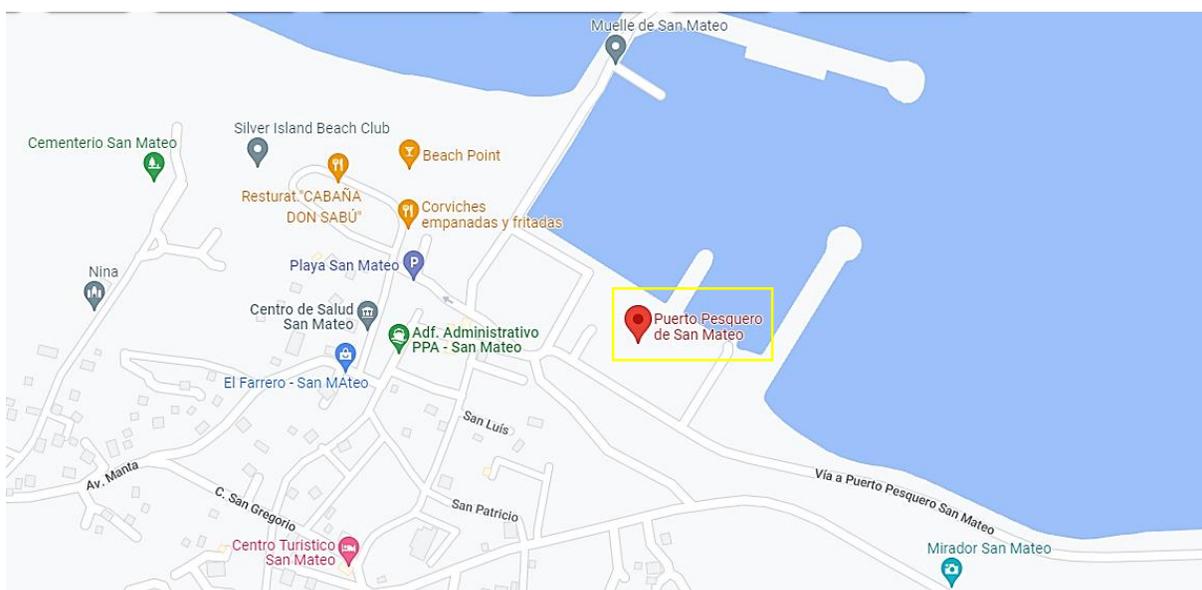


Figura 4. 1. Ubicación del área de estudio.

Fuente: Google Maps (2022).

➤ MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

De acuerdo a la búsqueda bibliográfica que se pudo realizar desde la página web oficial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2022) se logró evidenciar la misión de la Dirección de Pesca Industrial de Manta, la cual radica en:

Regular la actividad pesquera industrial a través de la generación de permisos, información técnica, la legalización de la captura y origen de la pesca asegurando la trazabilidad de los productos pesqueros y el cumplimiento de las normativas para su comercialización interna y externa. (p. 1)

➤ **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

De igual forma, para el establecimiento de este apartado se tomó información de referencia desde la página web oficial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2022) de donde se obtuvo que entre las atribuciones y responsabilidades más destacadas de la Dirección de Pesca Industrial de Manta se encuentran las siguientes:

- Autorización para ejercer actividad económica de embarcaciones industriales.
- Autorización para ejercer actividad económica de empresas.
- Permiso de Pesca para embarcaciones industriales.
- Autorización de importación y exportación de productos pesqueros.
- Registro Interno de Captura.
- Certificados de Captura, con procesamiento y sin procesamiento.
- Certificado de Captura Simplificado.
- Declaración de pesca importada sin procesamiento y con procesamiento.
- Certificados Estadísticos.
- Certificados Dolphin Safe.
- Certificado Fad Free.
- Certificado de Acreditación de Origen Legal – CAOL.
- Permiso de Pescadores Industriales.

➤ **OBJETIVO INSTITUCIONAL**

El objetivo de la Dirección de Pesca Industrial de Manta proviene desde la meta planteada por la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, la cual en conjunto con sus otras direcciones a cargo propone un solo objetivo expresado a continuación:

Regular la actividad pesquera industrial a través de la generación de permisos, información técnica, la legalización de la captura y origen de la pesca asegurando la trazabilidad de los productos pesqueros y el cumplimiento de las normativas para su comercialización interna y externa. (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2022, p. 1)

➤ **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de la Dirección de Pesca Industrial fue diseñada con base en la propuesta del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2019), obteniendo así el siguiente diagrama organizacional:

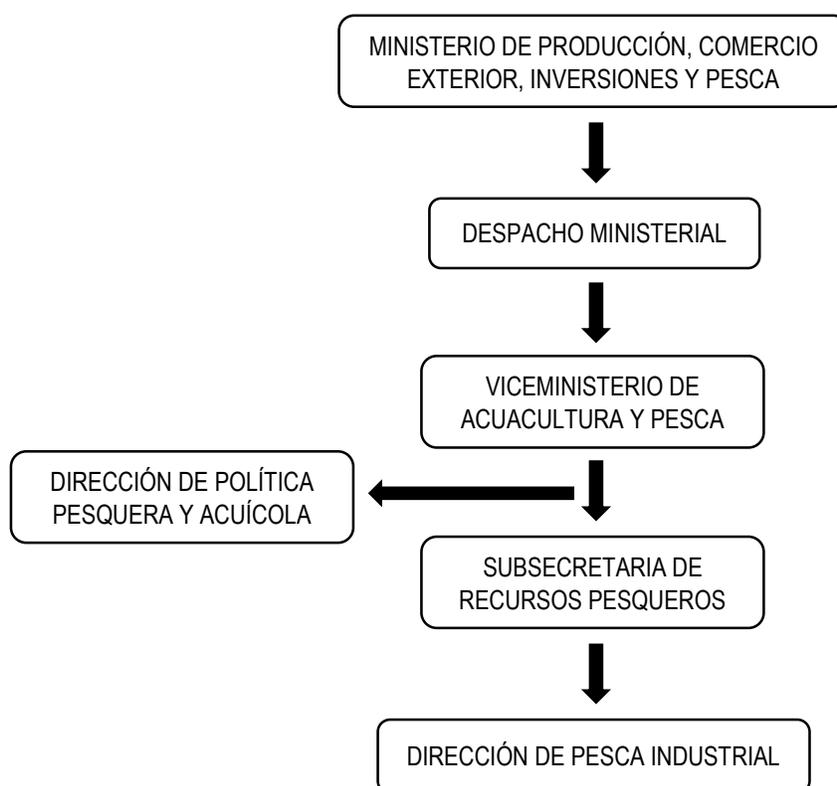


Figura 4. 2. Estructura organizacional de la Dirección de Pesca Industrial.

Elaborado por: Autoras

Referencia: Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2019).

4.1.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTA

Para el efecto de esta actividad, se aplicó una entrevista (ANEXO 1) por zoom a la Directora de la Dirección de Pesca Industrial: Economista María Fernanda Marriott. De la información recopilada de esta actividad se efectuó el respectivo análisis, mediante el cual se pudo determinar lo siguiente:

La Directora considera que, los servicios que se ofrecen en la Dirección de Pesca Industrial actualmente no son tan eficientes, lo que, por ende, afecta su calidad. Esto se debe según la entrevistada, al desfase que existe en los servicios; sobre todo,

debido a aquellos trámites que aún se encuentran sin ser atendidos y que ya tienen bastante tiempo en espera, situación que ha hecho que la institución no cumpla con los estándares de calidad esperados. Ante este escenario la entrevistada indicó que, se están asignando los trámites pendientes a cada analista para poder darles solución en un lapso de 30 días.

Según lo expuesto, Duque y Gómez (2015) los servicios en toda organización deben brindarse de forma eficiente, con la finalidad de garantizar la satisfacción de los clientes y mejorar el desempeño empresarial, ya que los servicios de calidad contribuyen a una óptima aceptación entre los usuarios. En contraste, Gutiérrez y Playonero (2019) expresan que, es esencial la implementación de una gestión de calidad adecuada en las organizaciones, debido a la eficiencia que esta brinda a todas las áreas de la empresa ya que ayuda a cumplir con las expectativas de los usuarios.

Por otro lado, se pudo conocer que, la Directora considera que a pesar de que el personal se encuentra capacitado en cuanto a atención al cliente, aún posee deficiencias en ciertos aspectos, especialmente en los relacionados con el conocimiento y aplicación de la normativa pesquera; aunque asegura que esto es un aspecto que puede ser corregible, por lo que trata de mantener una buena actitud ante el personal.

En este sentido, el blog Xposible (2020) expone que, en toda organización es imprescindible que su personal conozca y aplique su reglamento interno, puesto que educar a los trabajadores en la normativa y política institucional, les brinda las herramientas para ejercer sus funciones con responsabilidad y bajo los lineamientos que establece la ley.

Por otra parte, se logró determinar que, según la percepción de la entrevistada, la mayoría del personal bajo su dirección si ofrece un buen servicio a los usuarios, ya que son proactivos y ayudan a las personas a resolver sus requerimientos con amabilidad y prontitud; sin embargo, existe una mínima parte del personal a la que aún le falta mejorar su atención, por lo que asegura que se está trabajando en estos para corregir dicha problemática.

Bajo este contexto, Sánchez y Sánchez (2016) mencionan que, la calidad en el servicio es un aspecto fundamental que deben ofrecer las organizaciones, ya que con ello logran diferenciarse de la competencia y aumentar la satisfacción de los clientes; esto a su vez, mejora el desempeño laboral y contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa (Martín, 2016).

Respecto a la incidencia del COVID-19 en la calidad de los servicios que ofrece la institución, la Directora manifestó que este fue un tema crítico que afectó mucho la calidad de los servicios, debido a que explica que la mayor parte de requerimientos de los usuarios son presentados por escrito, lo que en ciertas ocasiones es un inconveniente para los funcionarios al no poder comprender con totalidad el requerimiento solicitado, por lo que se concreta un diálogo con el usuario para que exprese sus necesidades de mejor manera. No obstante, por efecto de la pandemia no se podía contactar directamente con los usuarios, por lo que las solicitudes eran enviadas por medios digitales y al no ser comprendidas en su totalidad, se dejaban a un lado y no eran atendidas. Esto generó muchos retrasos en los requerimientos e hizo que decayera la calidad de los servicios.

Como dato importante, también se conoció que, la entrevistada considera necesaria la implementación de estrategias y mecanismos de control de calidad, sumadas a las herramientas con las que ya se cuenta en la institución, a fin de mejorar la eficiencia

de los servicios y la calidad de los mismos. Sin embargo, la Directora mencionó que, ya se cuenta con algunas estrategias como el levantamiento de información por puesto de trabajo, con la finalidad de conocer las actividades que se realizan en cada uno y si éstas se están desarrollando acorde a la normativa vigente; para posteriormente, identificar las necesidades de cada funcionario y así tomar las acciones pertinentes para fortalecer su trabajo.

En cuanto al conocimiento de los valores y objetivos institucionales por parte de los funcionarios, la Directora afirma que sí son conocidos por todo el personal, en donde su mayoría aún conserva esa motivación para poner en práctica cada valor adquirido, tanto con los usuarios como con los demás compañeros de trabajo.

De igual modo, se pudo conocer que, las instalaciones de la dirección irritan a los funcionarios y desfavorece su trabajo, ya que estas no se encuentran en el mejor estado y tampoco cumplen con las expectativas de un entorno laboral agradable que permita a los servidores desarrollar una buena labor.

En este caso, la Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2015) considera que, el lugar de trabajo debe ser un entorno prioritario para la salud de los trabajadores; siendo un ambiente laboral saludable, esencial para su bienestar y para mejorar su rendimiento laboral; además, promueve una actitud positiva que se refleja al brindar una atención de calidad a los usuarios. Adicionalmente, Spencer *et al.* (2018) refiere que, un entorno laboral saludable beneficia a los trabajadores y a la empresa, mediante la mejora del rendimiento de su personal y el fortalecimiento de sus habilidades que; conllevan, a una mejor productividad, competitividad y atención a los usuarios.

Desde otra perspectiva, la entrevistada señaló que, cuentan con equipos desactualizados y de los pocos que sirven sólo poseen funciones básicas; asimismo, manifestó que, solo cuentan con un escáner que funciona a medias en la bodega.

En referencia con lo expuesto, el blog de Marketing Directo (2017) indica que, los equipos de oficina son fundamentales en el ambiente de trabajo, ya que ayudan al personal a desempeñar sus funciones de modo eficiente, además, Guevara (2016) asegura que, contar con materiales y equipos en buenas condiciones, contribuye a la buena ejecución de las actividades laborales y; por ende, brindar una mejor atención a los usuarios.

La entrevistada también manifestó que, los servicios básicos son deficientes; en ocasiones se suele ir la energía eléctrica por 5 a 6 horas, durante las cuales se paraliza el trabajo, también suele irse el internet y el agua potable. En cuanto al agua para consumo humano, esta es costeada por los funcionarios, ya que no cuentan con un servicio de agua general para servirse en la dirección. Tampoco cuentan con inodoros en su área, para acceder a ellos deben hacer uso de baños públicos que se localizan alrededor de la institución. Todas estas problemáticas en conjunto y sin lugar a dudas, son un factor negativo que disminuye el rendimiento de los trabajadores, su buena atención a los clientes, y por ende, la calidad de los servicios.

Según lo manifestado, Gallegos y Gallegos (2017) formulan que, los servicios básicos son de vital importancia para el desarrollo de toda organización, contar con ellos no solo les brinda una mejor calidad de trabajo al personal, sino también a los usuarios; ya que, se ha evidenciado que poseer servicios básicos deficientes provoca un bajo rendimiento laboral y una pésima atención al cliente. En este contexto, la Organización Internacional de Trabajo [OIT] (2020) indica que, los servicios básicos son fundamentales en el crecimiento empresarial, debido a que el contar con estos de

forma óptima y adecuada, garantiza buenas condiciones de trabajo y entorno cómodo para laborar, satisfacción que se traduce en una buena atención al cliente.

4.1.3. SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN

De la aplicación de la entrevista también se pudo conocer cuáles son los servicios que ofrece la Dirección de Pesca Industrial de Manta, logrando determinar que, como actividad principal la institución se encarga de:

Regular y controlar la actividad pesquera industrial mediante la revisión y aprobación de la información técnica, relativa a la autorización de las plantas procesadoras y/o comercializadoras en el mercado interno y externo; así como también la operación de la flota pesquera industrial ecuatoriana, la importación y exportación de los productos pesqueros y certificación de la legalidad de la pesca capturada. (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2022, p.1)

Entre los documentos más importantes que emite la Dirección de Pesca Industrial, se encuentran los siguientes:

- Permisos de pescadores industriales
- Permisos de pesca para embarcaciones nacionales
- Permisos de pesca para embarcaciones deportivas
- Permisos de pesca para embarcaciones bajo la modalidad de contrato de asociación y arrendamiento
- Permisos de establecimiento comerciales

- Certificación TED'S
- Autorizaciones para importación y exportación de productos pesqueros
- Actas de producción efectiva
- Registros Interno de captura
- Certificados Dolphin Safe
- Certificado FAD FREE
- Certificado estadístico de exportación patudo y espada
- Certificado estadístico de re-exportación patudo y espada
- Certificado de Acreditación de Origen Legal – CAOL
- Certificado de captura, con procesamiento y sin procesamiento
- Certificado de captura simplificado
- Declaración de pesca importada sin procesamiento y con procesamiento (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2022, p.1).

4.1.4. SELECCIÓN DE LOS GAPS DEL MODELO SERVQUAL

Luego del análisis bibliográfico respectivo, se logró seleccionar uno de los GAPS del modelo SERVQUAL investigados, hallándose favorable para el presente estudio el GAPS-5 el cual comprende 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. De igual modo, mediante revisión bibliográfica se analizaron varias encuestas a ser aplicadas tanto a usuarios como a funcionarios, los cuales fueron escogidos y acoplados a las necesidades de esta investigación, pudiendo complementarse con las 5 dimensiones antes mencionadas y así medir su impacto ante la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que presta la Dirección de Pesca Industrial.

Las encuestas seleccionadas estuvieron compuestas por 2 secciones: datos generales y preguntas cerradas. La muestra determinada para la aplicación de las encuestas se realizó mediante muestreo no probabilístico, resultando 32 funcionarios y 158 usuarios para tal actividad. Tanto la encuesta para funcionarios (ANEXO 2) como la de usuarios (ANEXO 3) fue analizada mediante el método de expertos para su validación, aprobación y posterior aplicación.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD CON MAYOR IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PESCA INDUSTRIAL DE LA SUBSECRETARÍA DE RECURSOS PESQUEROS DE SAN MATEO-MANTA

4.2.1. ANÁLISIS DE ENCUESTAS

En el siguiente apartado, se procede a presentar la tabulación, procesamiento y análisis de la información obtenida de las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios de la Dirección de Pesca Industrial, cuya actividad se efectuó haciendo uso del programa SPSS, tal como se muestra a continuación:

➤ ENCUESTA A FUNCIONARIOS

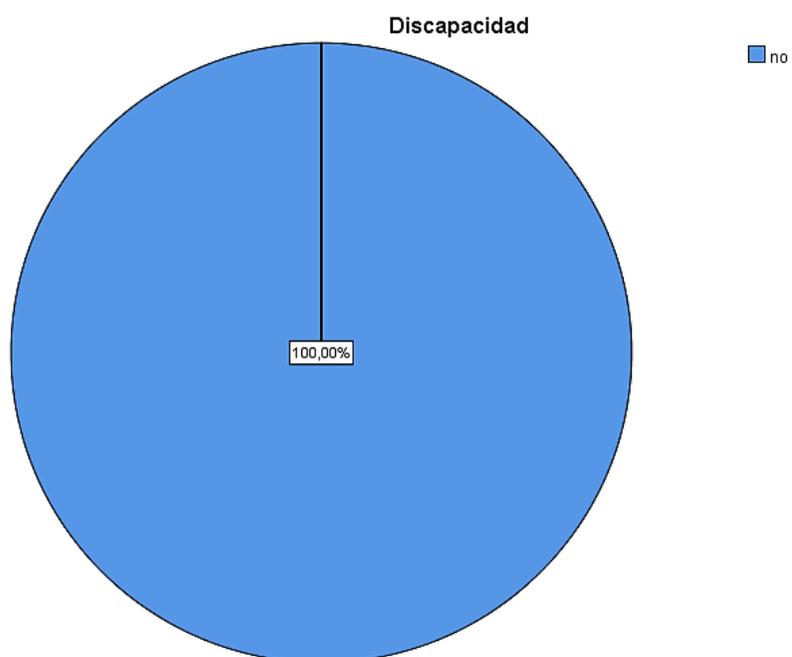
- Discapacidad**

Cuadro 4. 1. Frecuencia discapacidad de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0

No	32	100
Total	32	100

Elaboración propia

**Figura 4. 3.** *Porcentaje discapacidad de los encuestados.*

Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, el 100% de los servidores encuestados no poseen ningún tipo de discapacidad.

- **Género**

Cuadro 4. 2. *Frecuencia de género de los encuestados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	62,5
Femenino	12	37,5
Total	32	100

Elaboración propia.

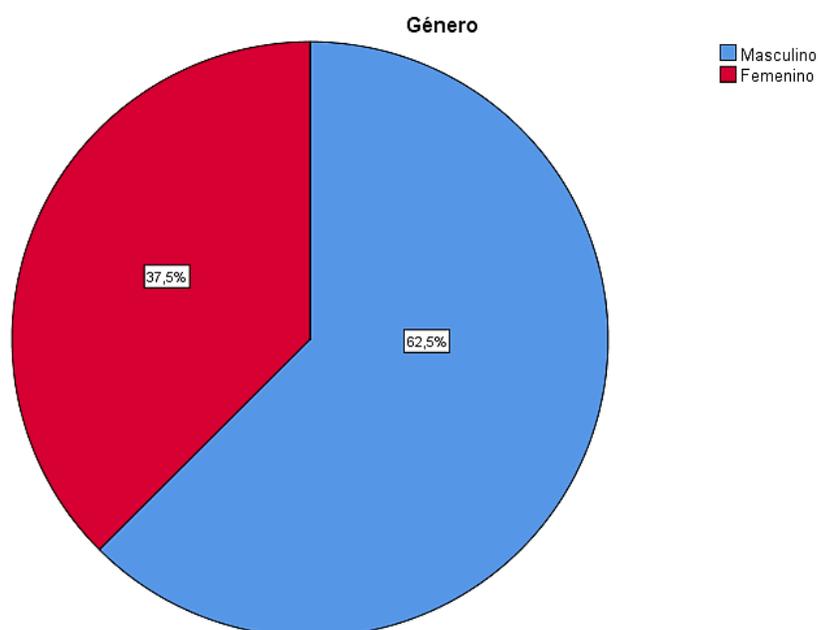


Figura 4. 4. Porcentaje género de los encuestados.

Elaboración propia.

Como se observa en la figura 4.3, el 62,5% de los servidores públicos encuestados son de género masculino; mientras que, el 37,5% restante corresponde al género femenino.

- **Nivel académico**

Cuadro 4. 3. Frecuencia, nivel académico.

	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	2	6
Tercer Nivel (Tecnólogo, Licenciatura, Ingeniería, otros)	26	81
Cuarto Nivel (Máster, PhD.)	4	13
Total	32	100

Elaboración propia.

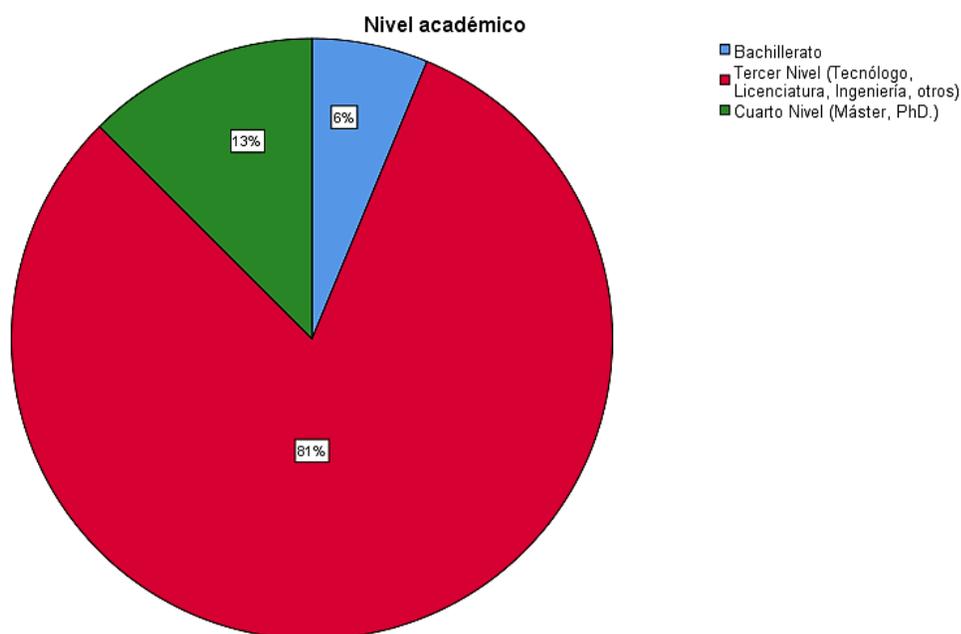


Figura 4. 5. Porcentaje nivel académico.

Elaboración propia.

Como se aprecia en la figura 4.4, el 81% de los encuestados cuenta con título de tercer nivel (tecnólogo, licenciatura, ingeniería); el 13% cuenta con título de cuarto nivel y el 6% restante posee nivel académico de bachillerato.

- **Edad**

Cuadro 4. 4. Frecuencia, edad de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
18 – 30 años	4	13
31 – 45 años	27	84
46 – 60 años	1	3
Total	32	100

Elaboración propia.

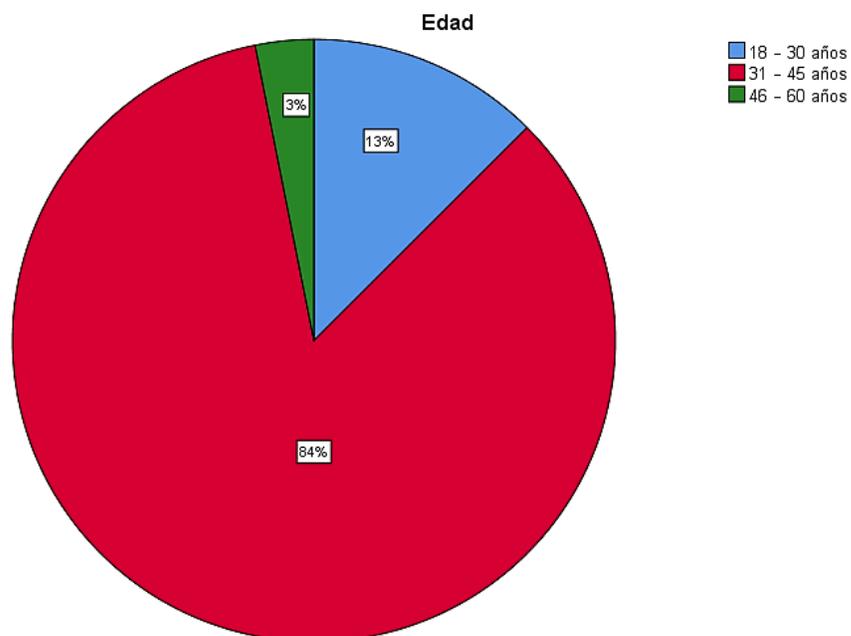


Figura 4. 6. Porcentaje edad de los encuestados.

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.5, el 84% de los encuestados tienen una edad entre 31 a 45 años; el 13% entre 18 y 30 años; y, el 3% restante corresponde a la edad de entre 46 a 60 años.

- **Años de servicio**

Cuadro 4. 5. Años de servicio.

Años	Frecuencia	Porcentaje
1	2	6,3
2	6	18,8
3	2	6,3
4	6	18,8
5	5	15,6

6	1	3,1
7	2	6,3
8	3	9,4
9	1	3,1
10	1	3,1
11	1	3,1
13	1	3,1
14	1	3,1
Total	32	100

Elaboración propia.

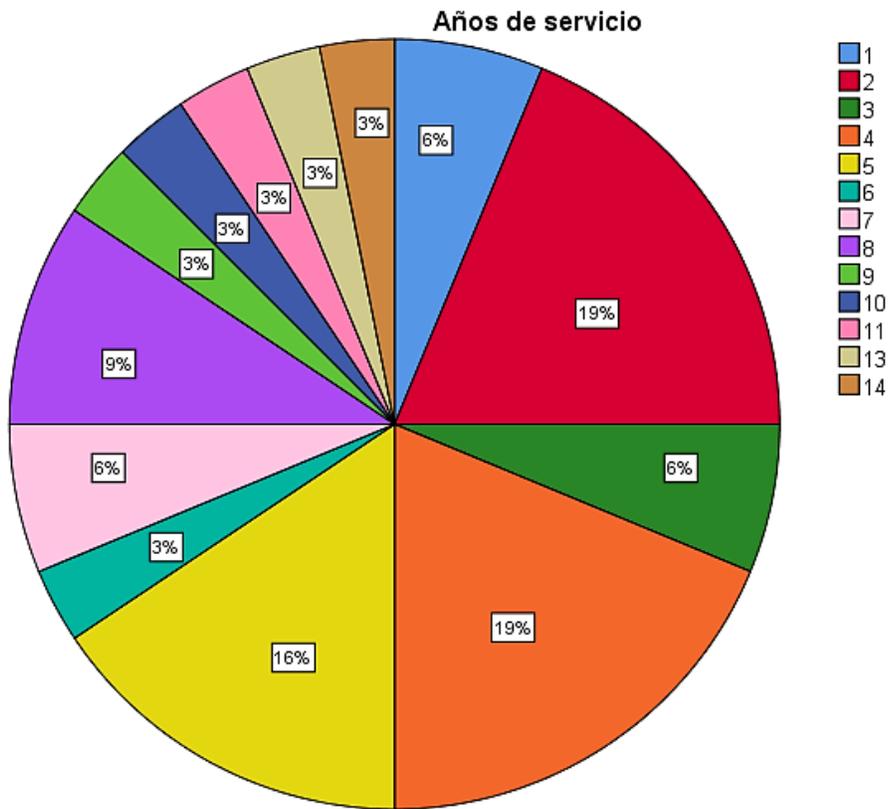


Figura 4. 7. Porcentaje años de servicio.

Elaboración propia.

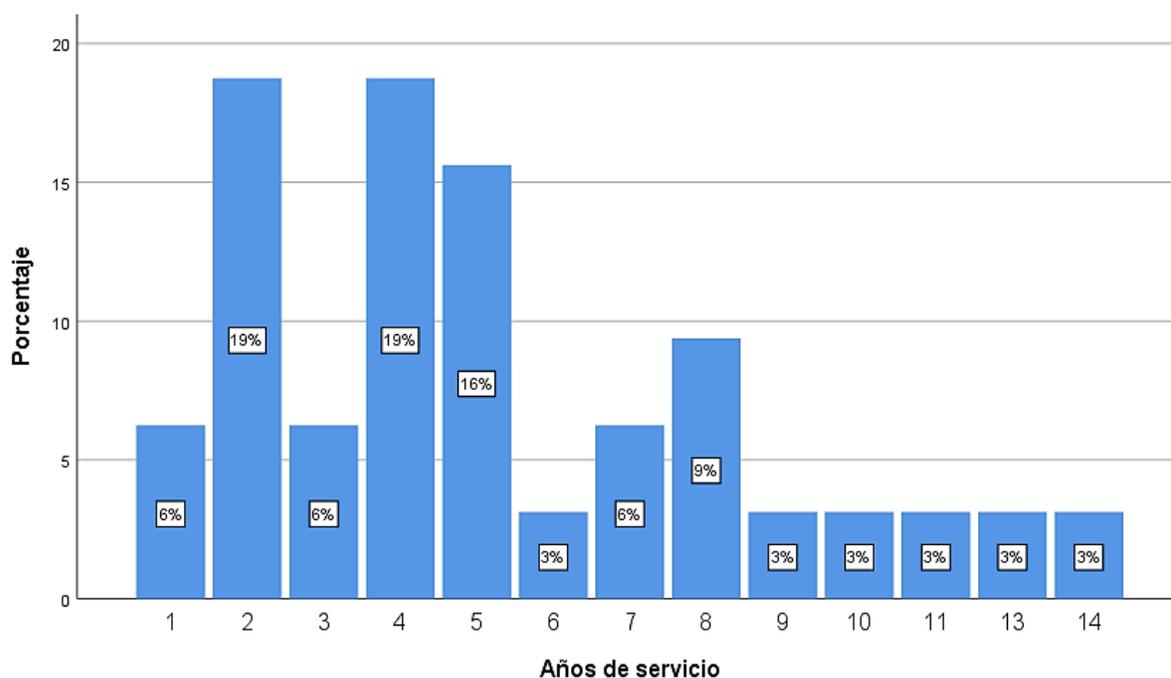


Figura 4. 8. *Porcentaje años de servicio.*

Elaboración propia.

Como se puede observar en los resultados de las figuras 4.7 y 4.8 sobre los años de servicio del personal, el valor máximo es 14 años que corresponde al 3% de los encuestados y el valor mínimo 1 año que pertenece al 6% de los encuestados. Además, el 3% también lo ocupan los servidores con 6, 9, 10, 11 y 13 años de servicios; seguidos por los de 3 años que consiste en un 6% de la población encuestada. El 16% lo ocupan los servidores con 5 años y el porcentaje más alto 19% es ocupado por los servidores con 2 años de servicio.

1. ¿La Dirección de Pesca Industrial posee un buen manejo de eventualidades y contratiempos?

Cuadro 4. 6. Frecuencia, buen manejo de eventualidades y contratiempos.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6
Neutro	8	25
De acuerdo	16	50
Totalmente de acuerdo	6	19
Total	32	100

Elaboración propia.

¿La Dirección de Pesca Industrial posee un buen manejo de eventualidades y contratiempos?

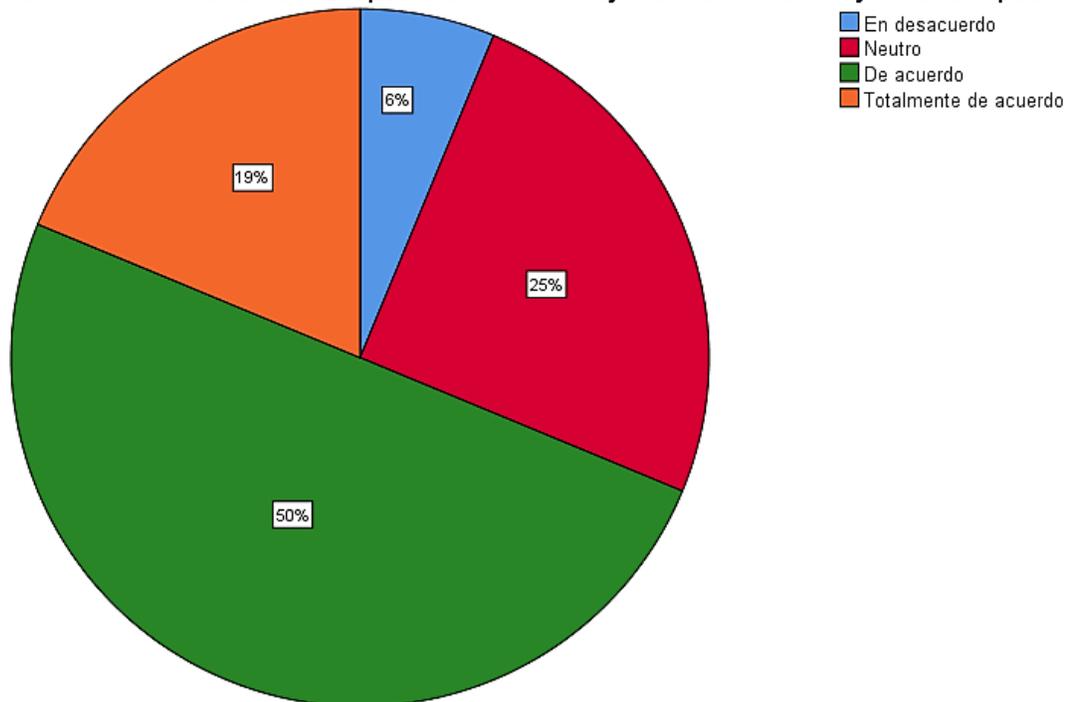


Figura 4. 9. Porcentaje buen manejo de eventualidades y contratiempos.

Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 4.9 respecto a la dimensión de fiabilidad y haciendo énfasis en la capacidad en el manejo de eventualidades y contratiempos que tiene la Dirección de Pesca Industrial, el 50% de los encuestados está de acuerdo con el manejo es bueno; un 25% mantuvo una opinión neutra; el 19% describe estar totalmente de acuerdo con que el manejo es bueno y el 6% restante asegura estar en desacuerdo sobre la buena capacidad que tiene la DPI en el manejo de estas situaciones.

2. ¿La DPI debe ofrecer un correcto servicio al usuario desde la primera atención?

Cuadro 4. 7. Frecuencia, correcto servicio al usuario desde la primera atención.

	Frecuencia	Porcentaje
Neutro	1	3
De acuerdo	15	47
Totalmente de acuerdo	16	50
Total	32	100

Elaboración propia.

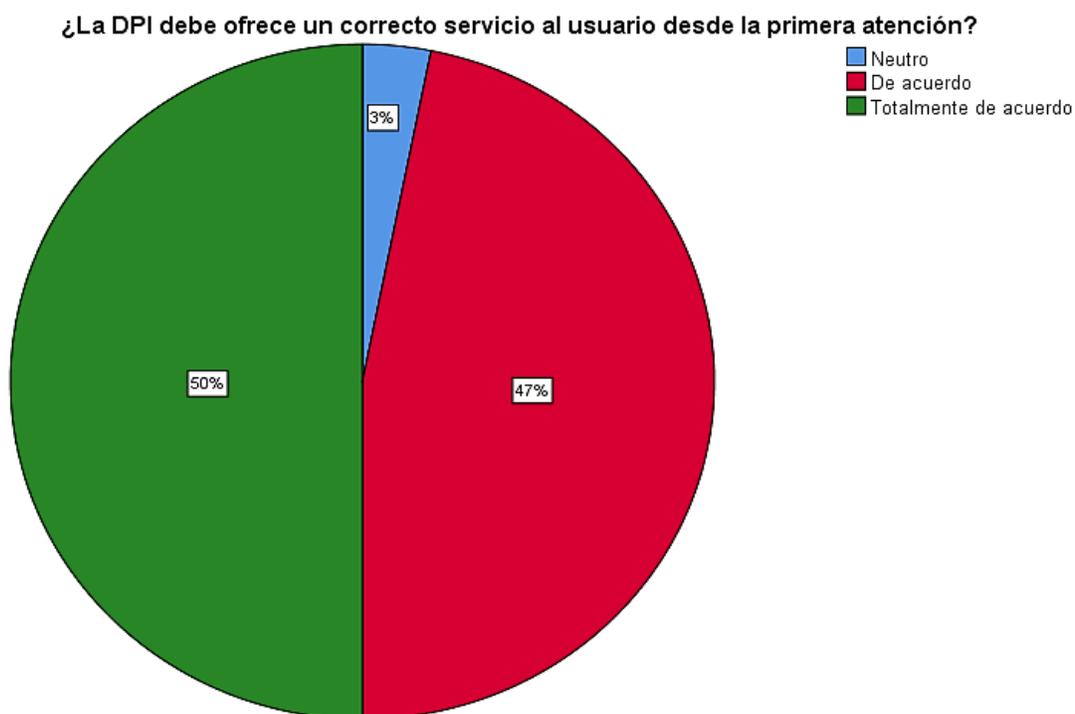


Figura 4. 10. *Porcentaje correcto servicio al usuario desde la primera atención.*

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.10 correspondiente a la dimensión de fiabilidad, se evalúa si la Dirección de Pesca Industrial ofrece un correcto servicio al usuario desde la primera atención, en donde el 50% de los servidores encuestados alega estar totalmente de acuerdo con esta interrogante; el 47% afirmó estar de acuerdo y finalmente, el 3% restante dio una respuesta neutra a esta pregunta.

3. ¿La DPI mantiene sus registros de forma correcta?

Cuadro 4. 8. Frecuencia, registros de forma correcta.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6
Neutro	10	31
De acuerdo	13	41
Totalmente de acuerdo	7	22
Total	32	100

Elaboración propia.

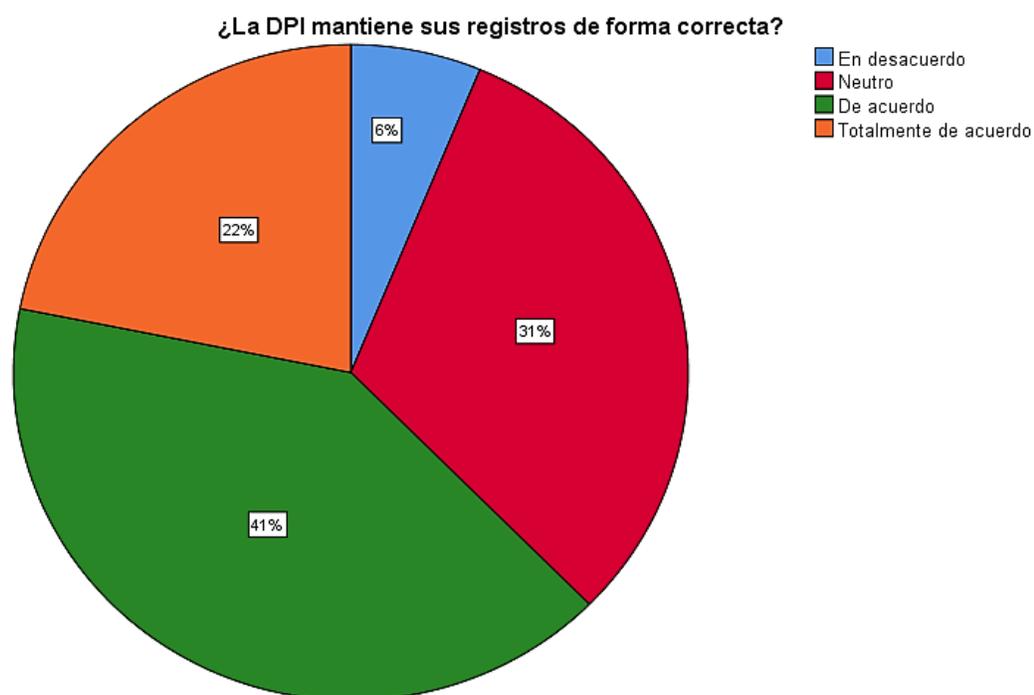


Figura 4. 11. Porcentaje registro de forma correcta.

Elaboración propia.

Según se muestra en la figura 4.11 respecto a la dimensión de fiabilidad y en cuanto si la Dirección de Pesca Industrial mantiene sus registros de forma correcta, el 41% de los servidores está de acuerdo con esta afirmación; un 31 % mantuvo una opinión

neutra; el 22% describe estar totalmente de acuerdo con esta interrogante y el 6% restante asegura estar en desacuerdo.

4. ¿La DPI muestra interés en solucionar los problemas de los usuarios?

Cuadro 4. 9. Frecuencia, interés en solucionar los problemas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Neutro	3	9
De acuerdo	14	44
Totalmente de acuerdo	15	47
Total	32	100

Elaboración propia.

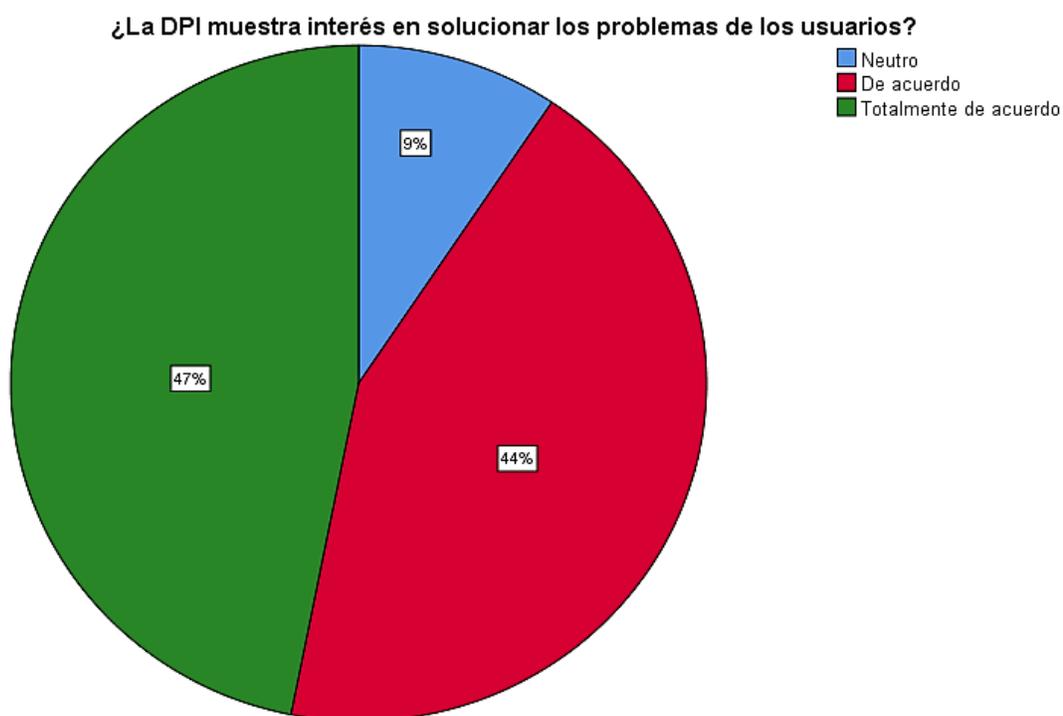


Figura 4. 12. Interés en solucionar los problemas de los usuarios.

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.12 de dimensión fiabilidad respecto a si la Dirección de Pesca Industrial muestra interés en solucionar los problemas de los usuarios, el 47% de los servidores está totalmente de acuerdo con esta interrogante; un 47% señaló estar de acuerdo y el 9% restante mantuvo una opinión neutra.

5. ¿La DPI tiene puntualidad en los plazos de entrega de los servicios?

Cuadro 4. 10. Frecuencia, puntualidad en los plazos de entrega de los servicios.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6
Neutro	5	16
De acuerdo	13	41
Totalmente de acuerdo	12	38
Total	32	100

Elaboración propia.

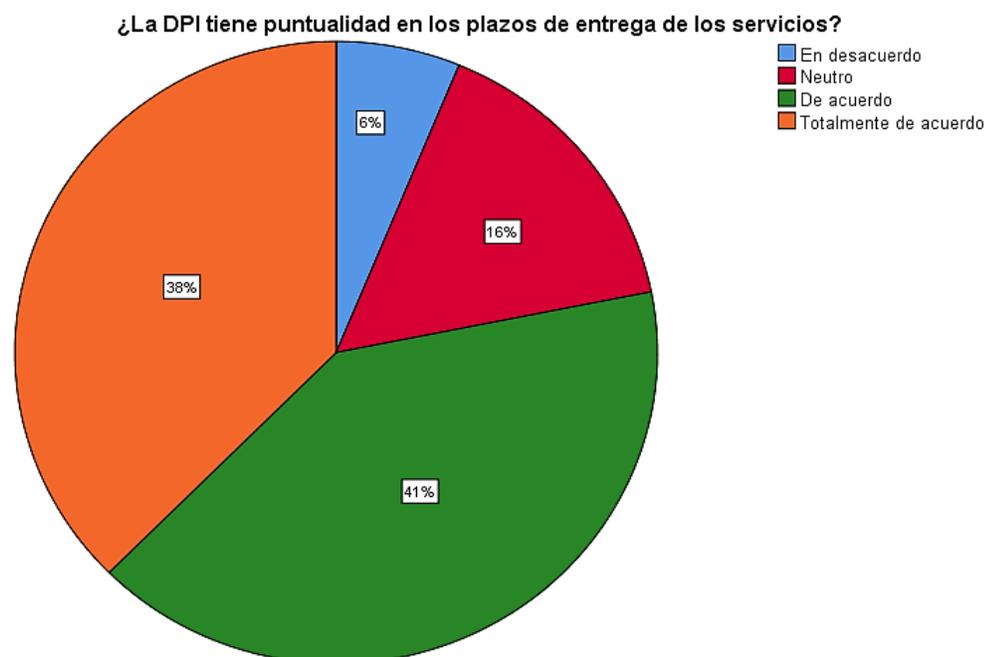


Figura 4. 13. Porcentajes, puntualidad en los plazos de entrega de los servicios.

Elaboración propia.

Respecto a la figura 4.13 referente a la dimensión de fiabilidad, se evalúa si la Dirección de Pesca Industrial tiene puntualidad en los plazos de entrega de los servicios; siendo así que, el 41% de los servidores mencionó que está de acuerdo con lo antes expuesto; el 38% describe estar totalmente de acuerdo; un 16% mantuvo una opinión neutra y el 6% restante manifestó que la institución no es puntual en los plazos de entrega de los servicios.

6. ¿La DPI cumple con un tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios?

Cuadro 4. 11. Frecuencia, tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6
Neutro	5	16
De acuerdo	11	34
Totalmente de acuerdo	14	44
Total	32	100

Elaboración propia.

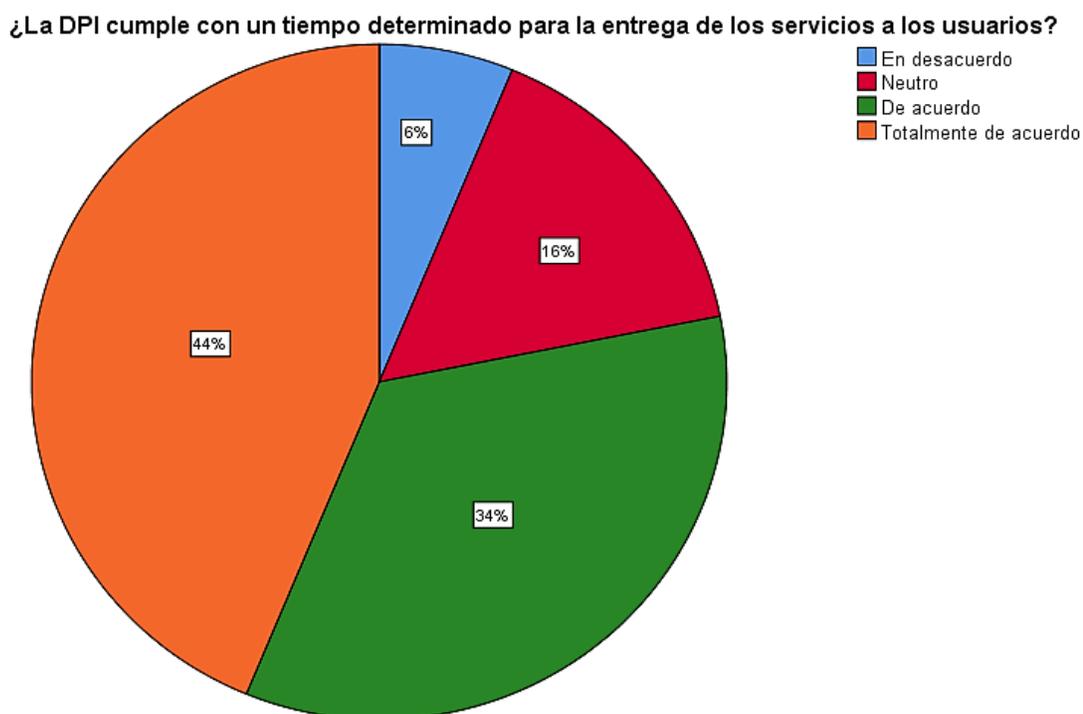


Figura 4. 14. Porcentaje tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios.

Elaboración propia.

En cuanto a la figura 4.14 correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta, se analizó si la Dirección de Pesca Industrial cumple con el tiempo determinados para la entrega de los servicios, en donde el 44% de los servidores está totalmente de acuerdo con esta pregunta; el 34% mencionó estar de acuerdo, otro 16% mantuvo una opinión neutra y el 6% restante manifestó estar en desacuerdo con la interrogante planteada.

7. ¿Los usuarios que solicitan los servicios en la DPI entregan siempre sus requerimientos completos?

Cuadro 4. 12. Frecuencia, los usuarios entregan siempre sus requerimientos completos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21,9
En desacuerdo	7	21,9
Neutro	11	34,4
De acuerdo	7	21,9
Total	32	100

Elaboración propia.

¿Los usuarios que solicitan los servicios en la DPI entregan siempre sus requerimientos completos?

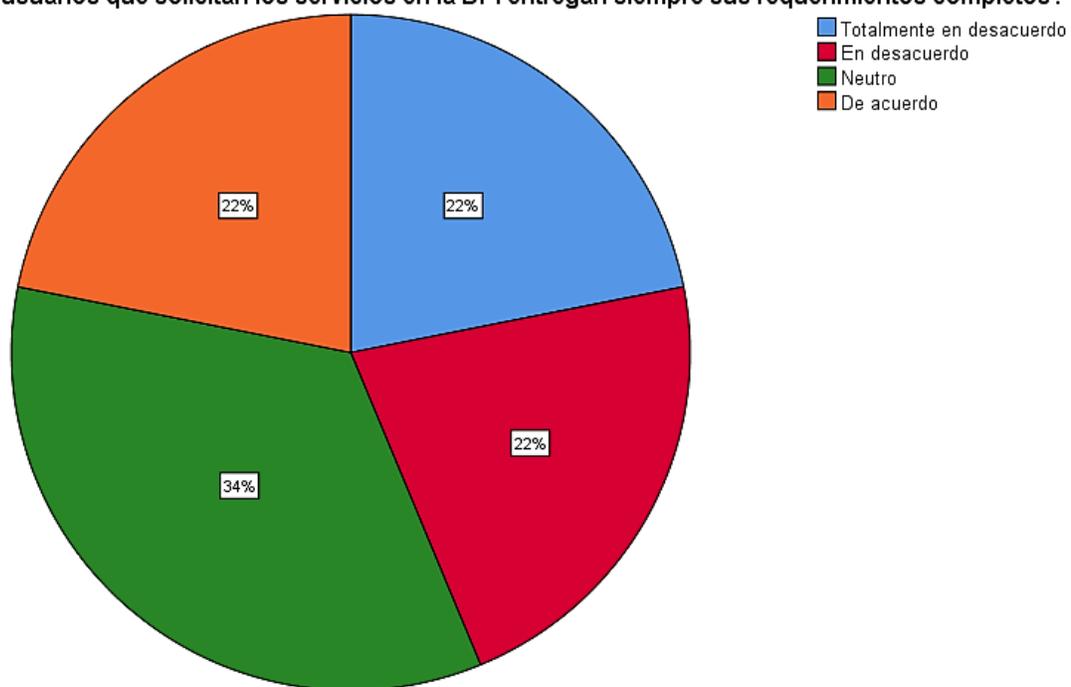


Figura 4. 15. Porcentaje, los usuarios entregan siempre sus requerimientos completos.

Elaboración propia.

En correspondencia a la figura 4.15 de la dimensión capacidad de respuesta, se evaluó si los usuarios que solicitan los servicios en la Dirección de Pesca Industrial entregan siempre sus requerimientos completos; en este caso, el 34% de los servidores mantuvieron una respuesta neutra; mientras que, un 22% mencionó estar de acuerdo con lo planteado. Otro 22% manifestó estar en desacuerdo y el 22% restante señaló estar totalmente en desacuerdo con esta interrogante.

8. ¿El personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios?

Cuadro 4. 13. Frecuencia, el personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Neutro	4	12,5
De acuerdo	14	43,8
Totalmente de acuerdo	14	43,8
Total	32	100

Elaboración propia.

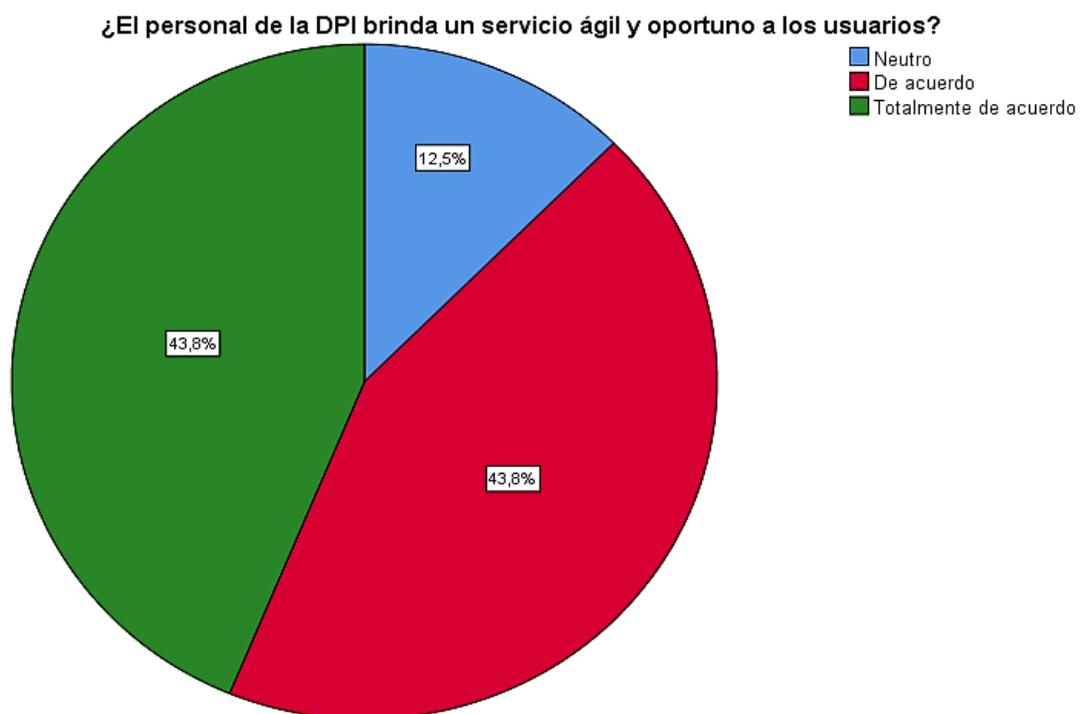


Figura 4. 16. Porcentajes, el personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios.

Elaboración propia.

En cuanto a la figura 4.16 de la dimensión capacidad de respuesta, se analizó si el personal de la Dirección de Pesca Industrial brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios, obteniendo que el 44% de los servidores indicaron estar de acuerdo con el servicio que el DPI brinda; mientras que, otro 44% mencionó estar de acuerdo con lo planteado y el 12% restante manifestó neutralidad ante esta interrogante.

9. ¿El personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios?

Cuadro 4. 14. Frecuencia, el personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	7	22
Neutro	6	19
De acuerdo	10	31
Totalmente de acuerdo	8	25
Total	32	100

Elaboración propia.

¿El personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios?

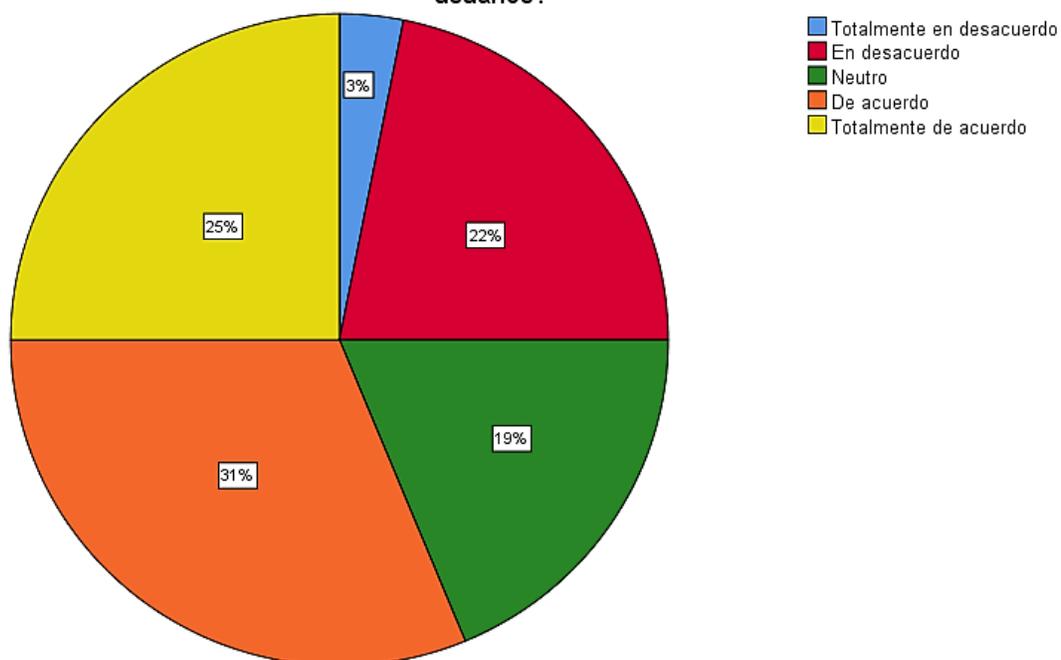


Figura 4. 17. Porcentaje, el personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios.

Elaboración propia.

Como se presenta en la figura 4.17 correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta y en cuanto si el personal de la Dirección de Pesca Industrial cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios, el 31% de los servidores encuestados estuvieron de acuerdo con esta interrogante; el 25% estuvo totalmente de acuerdo; el 22% de los servidores mencionó estar en desacuerdo; el 19% mantuvo una respuesta neutral y el 3% del personal restante indicó estar totalmente en desacuerdo.

10. ¿El personal de la DPI está siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios?

Cuadro 4. 15. Frecuencia, el personal de la DPI esta siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Neutro	1	3,1
De acuerdo	14	43,8
Totalmente de acuerdo	17	53,1
Total	32	100

Elaboración propia.

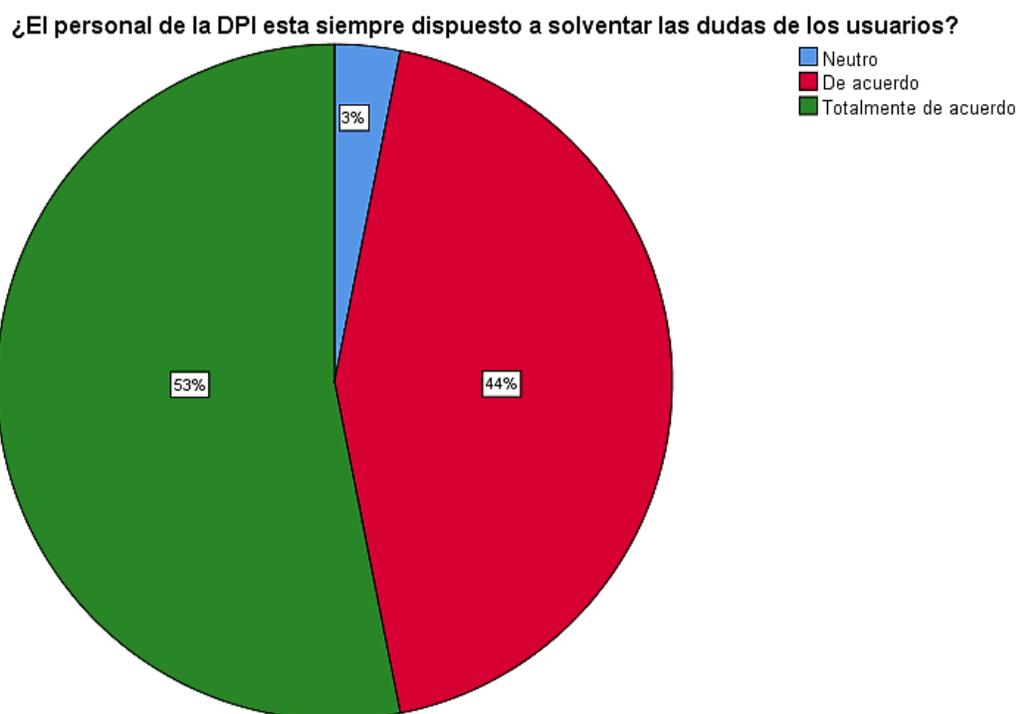


Figura 4. 18. Porcentaje, el personal de la DPI esta siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios.

Elaboración propia.

Según la figura 4.18 de la dimensión capacidad de respuesta, se analizó si el personal de la Dirección de Pesca Industrial está siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios. Aquí, el 53% de los servidores públicos estuvieron totalmente de acuerdo con la interrogante; el 44% de los encuestados estuvo de acuerdo y finalmente, el 3% restante mantuvo una respuesta neutra.

11. ¿El personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados?

Cuadro 4. 16. Frecuencia, el personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados.

	Frecuencia	Porcentaje
Neutro	4	12,5
De acuerdo	13	4,6
Totalmente de acuerdo	15	46,9
Total	32	100

Elaboración propia.

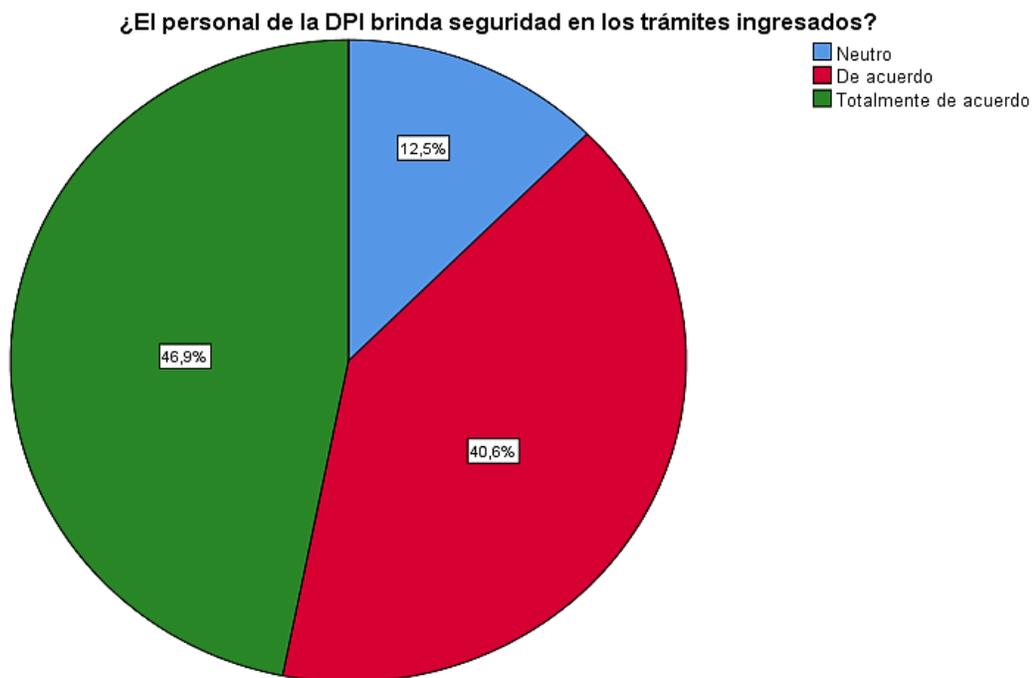


Figura 4. 19. Porcentaje, el personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados.

Elaboración propia.

Según la figura 4.19 de la dimensión de aseguramiento, se evaluó si el personal de la Dirección de Pesca Industrial brinda seguridad en los trámites ingresados, donde el 46,9% de los servidores públicos estuvieron totalmente de acuerdo con la

interrogante; el 40,6% manifestó estar de acuerdo; por último, el 12,5% restante mantuvo una respuesta neutra.

12. ¿El personal de la DPI cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios?

Cuadro 4. 17. Frecuencia, el personal de la DPI cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Neutro	3	9
De acuerdo	15	47
Totalmente de acuerdo	14	44
Total	32	100

Elaboración propia.

¿EL personal de la DPI cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios?

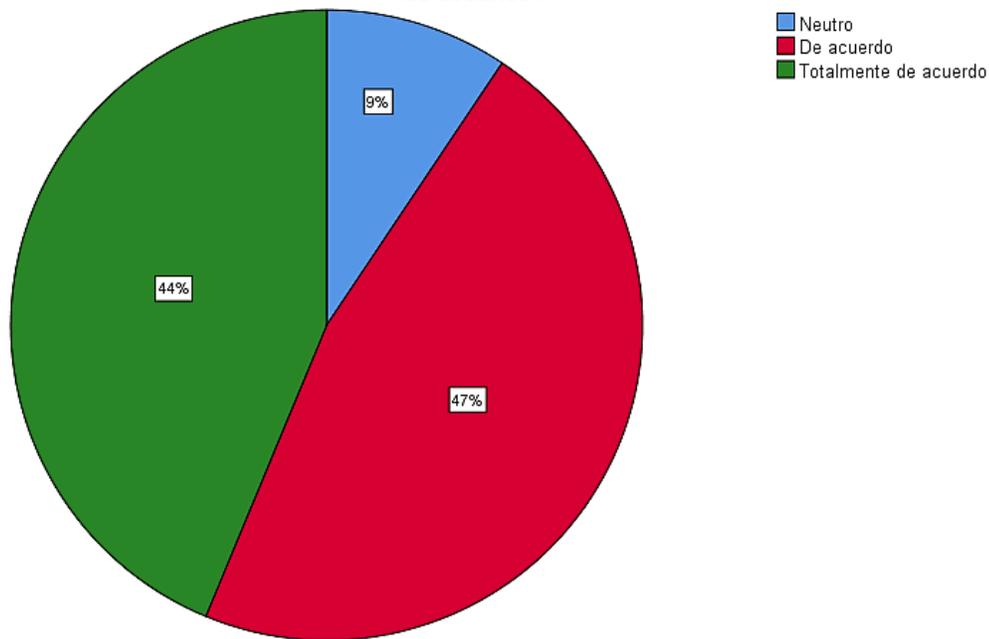


Figura 4. 20. Porcentaje, capacidad y conocimiento adecuado del personal para brindar el correcto servicio a los usuarios.

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.20 correspondiente a la dimensión de aseguramiento, se analizó si el personal de la Dirección de Pesca Industrial cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios; siendo así que, el 47% de los servidores públicos alegó estar de acuerdo con la interrogante; el 44% de los encuestados mencionó estar totalmente de acuerdo y el 9% restante mantuvo su respuesta neutra ante la pregunta planteada.

13. ¿El personal de la DPI demuestra comprensión hacia los requerimientos de los usuarios?

Cuadro 4. 18. Frecuencia, Comprensión del personal del DPI hacia los requerimientos de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,1
Neutro	5	15,6
De acuerdo	14	43,8
Totalmente de acuerdo	12	37,5
Total	32	100

Elaboración propia.

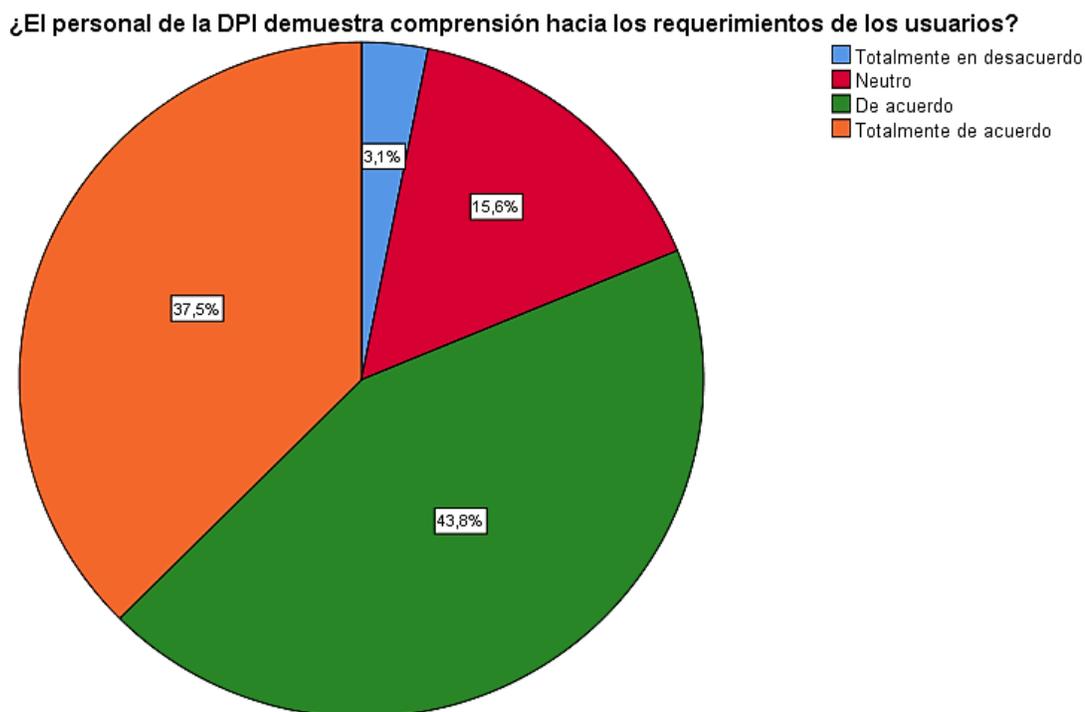


Figura 4. 21. *Porcentaje, comprensión del personal del DPI hacia los requerimientos de los usuarios.*

Elaboración propia.

Respecto a la figura 4.21 de la dimensión de empatía, se evaluó si el personal de la Dirección de Pesca Industrial demuestra comprensión hacia los requerimientos del usuario; siendo así que, el 43,8% de los servidores públicos respondió que estaba de acuerdo con lo planteado; un 37,5% de los encuestados alegó estar totalmente de acuerdo con la interrogante; otro 15% mantuvo su respuesta neutra y finalmente, el 3,1% restante mencionó estar totalmente en desacuerdo.

14. ¿El personal de la DPI es amable con los usuarios?

Cuadro 4. 19. Frecuencia, el personal del DPI es amable con los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,1
Neutro	3	9,4
De acuerdo	12	37,5
Totalmente de acuerdo	16	50,0
Total	32	100

Elaboración propia.

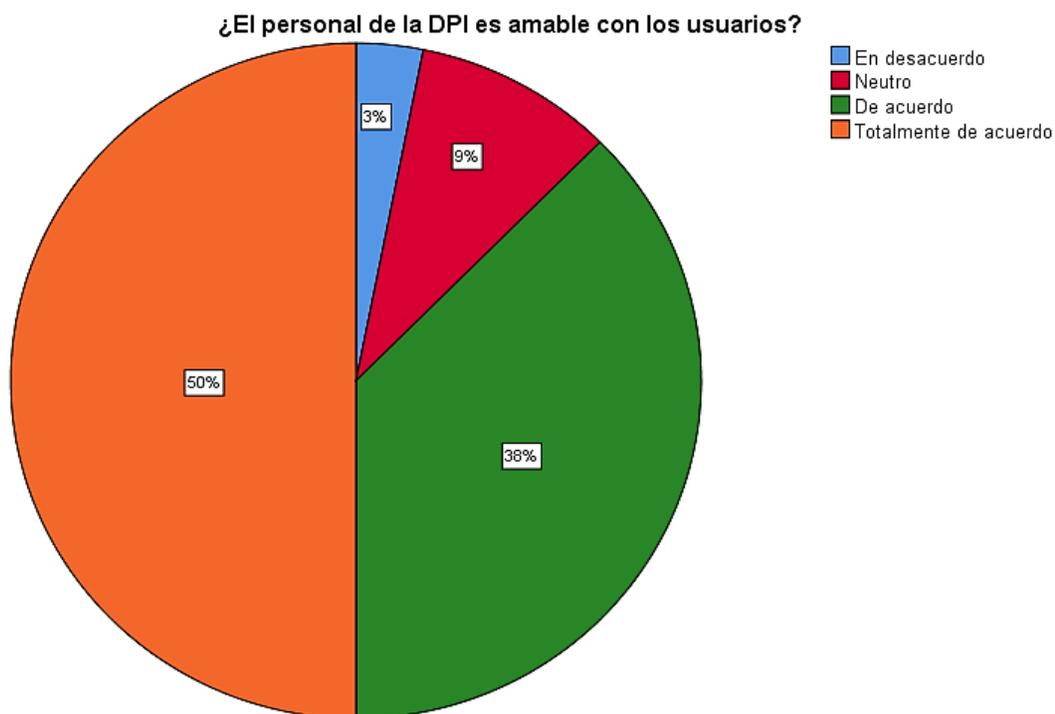


Figura 4. 22. Porcentajes, el personal del DPI es amable con los usuarios.

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.22 de la dimensión de empatía y respecto a si el personal de la Dirección de la Pesca Industrial es amable con los usuarios, el 50% de los

servidores públicos respondió estar totalmente de acuerdo con esta interrogante; un 38% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con lo planteado; el 9% de los servidores mantuvo una respuesta neutra y el 3% restante indicó estar totalmente en desacuerdo.

15. ¿La infraestructura y señalética de la DPI, permiten brindar un servicio de calidad a los usuarios?

Cuadro 4. 20. Infraestructura y señalética de la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	9,4
En desacuerdo	12	37,5
Neutro	11	34,4
De acuerdo	5	15,6
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100

Elaboración propia.

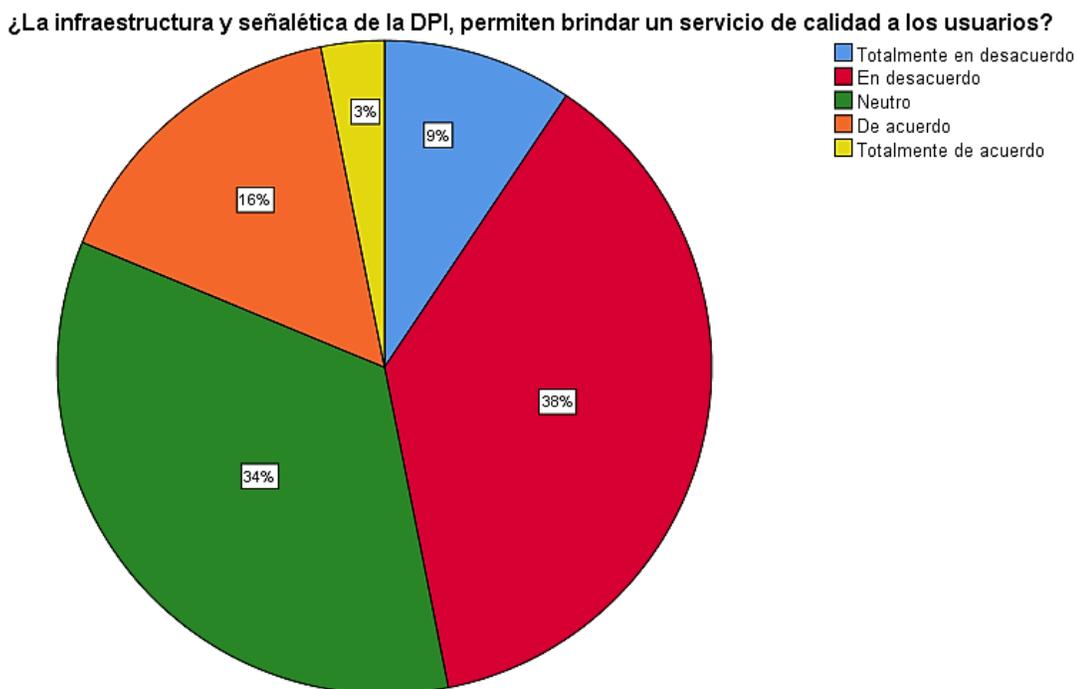


Figura 4. 23. Porcentajes de infraestructura y señalética de la DPI.

Elaboración propia.

Respecto a la figura 4.23 de la dimensión de aspectos tangibles, se analizó si la infraestructura y señalética de la Dirección de la Pesca Industrial permiten brindar un servicio de calidad a los usuarios; obteniendo que, el 38% de los servidores públicos indicó estar totalmente en desacuerdo; un 34% de los encuestados mantuvo su respuesta neutra; el 16% describió estar de acuerdo, un 9% de los servidores estuvo totalmente en desacuerdo y solo el 3% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con la interrogante planteada.

16. ¿Los materiales e insumos con los que cuenta la DPI, permiten brindar un servicio de buena calidad?

Cuadro 4. 21. Frecuencia sobre los materiales e insumos con los que cuenta la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	15,6
En desacuerdo	10	31,3
Neutro	13	40,6
De acuerdo	3	9,4
Totalmente de acuerdo	1	3,1
Total	32	100

Elaboración propia.

¿Los materiales e insumos con los que cuenta la DPI, permiten brindar un servicio de buena calidad?

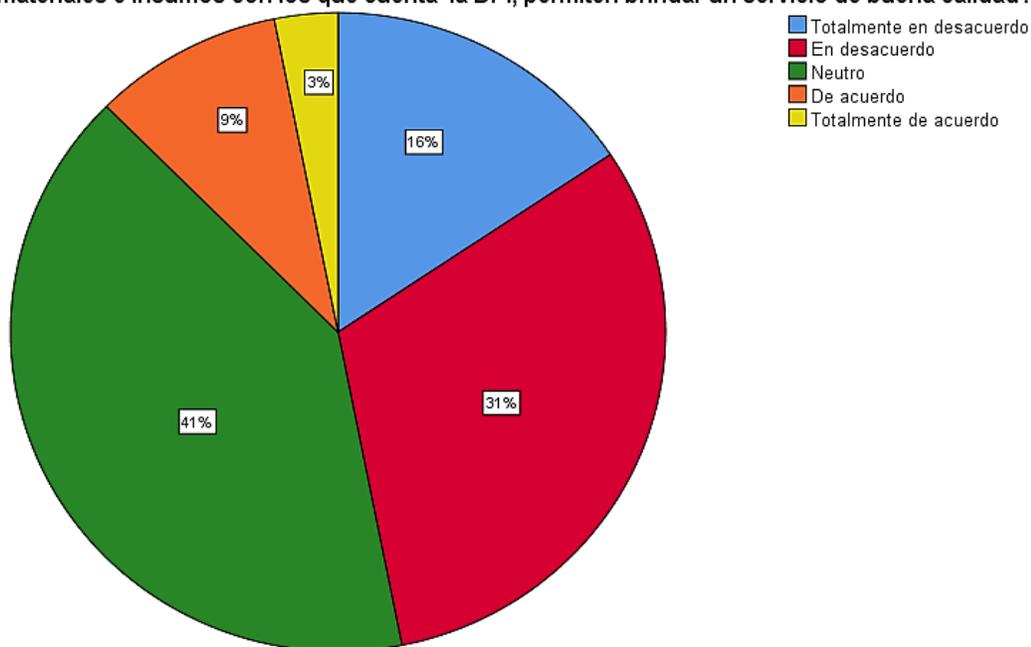


Figura 4. 24. Porcentaje de materiales e insumos con los que cuenta la DPI.

Elaboración propia.

En cuanto a la figura 4.24 correspondiente a la dimensión de aspectos tangibles, se analizó si los materiales e insumos con los que cuenta la Dirección de Pesca Industrial permiten brindar un servicio de buena calidad a los usuarios. Es así que, el 41% de los encuestados indicó una respuesta neutra; el 31% de los servidores públicos manifestó estar en desacuerdo; el 16% alegó estar totalmente en desacuerdo; un 9% de los servidores estuvo de acuerdo y el 3% restante señaló estar totalmente de acuerdo.

17. ¿El aseo de las oficinas de la DPI es el adecuado para el óptimo desempeño de los funcionarios?

Cuadro 4. 22. Frecuencia, aseo de las oficinas de la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	18,8
En desacuerdo	15	46,9
Neutro	9	28,1
De acuerdo	2	6,3
Total	32	100

Elaboración propia.

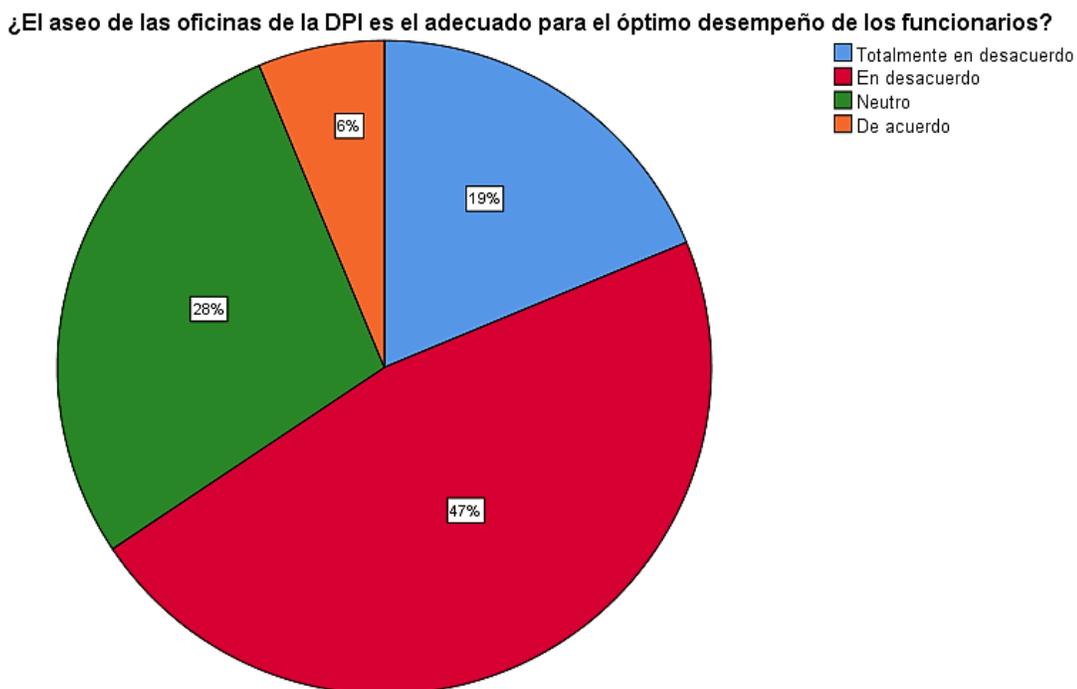


Figura 4. 25. Porcentajes, aseo de las oficinas de la DPI.

Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 4.25 de la dimensión de aspectos tangibles y respecto a si el aseo de las oficinas de la Dirección de Pesca Industrial es el adecuado para el óptimo desempeño de los funcionarios. Aquí el 47% de los servidores públicos indicó estar en desacuerdo; el 28% de los encuestados mantuvo su respuesta neutra; el 19% señaló estar totalmente en desacuerdo y el 6% restante manifestó estar de acuerdo con la interrogante planteada.

18. ¿Los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna?

Cuadro 4. 23. Frecuencia sobre si los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	21,9
En desacuerdo	11	34,4
Neutro	12	37,5
De acuerdo	2	6,3
Total	32	100

Elaboración propia.

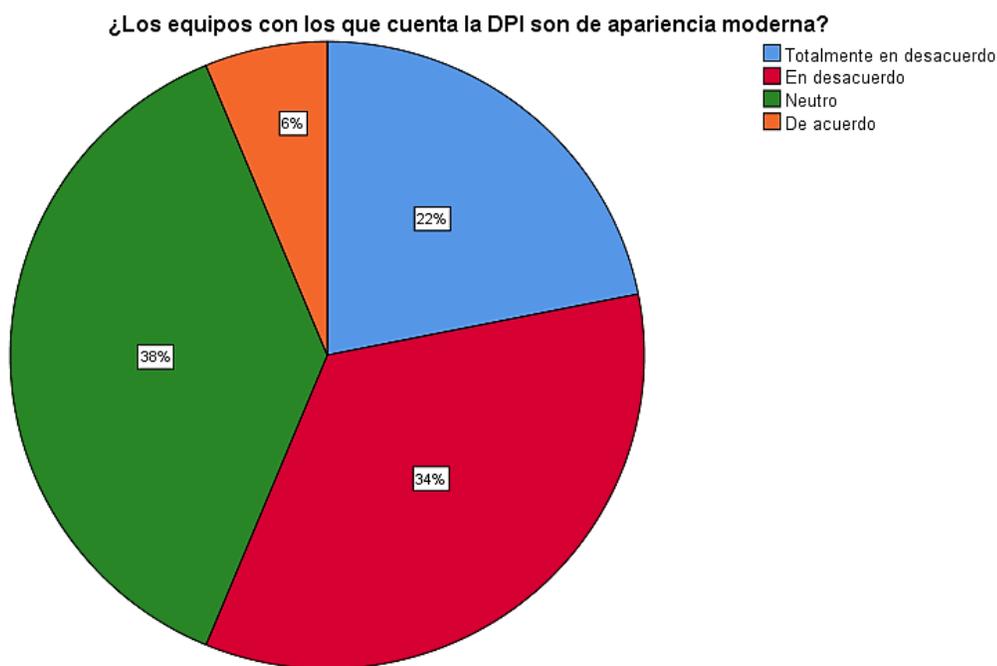


Figura 4. 26. Porcentajes sobre si los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna.

Elaboración propia.

En correspondencia a la figura 4.16 de la dimensión de aspectos tangibles, se evaluó si los equipos con los que cuenta la Dirección de la Pesca Industrial son de apariencia moderna; en donde el 34% de los servidores públicos respondió estar en desacuerdo; un 38% de los encuestados mantuvo su respuesta neutra; el 22% manifestó estar

totalmente en desacuerdo con la interrogante planteada; finalmente, el 6% restante señaló estar de acuerdo.

19. ¿Las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas?

Cuadro 4. 24. Frecuencia, sobre si las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	25,0
En desacuerdo	11	34,4
Neutro	11	34,4
De acuerdo	2	6,3
Total	32	100

Elaboración propia.

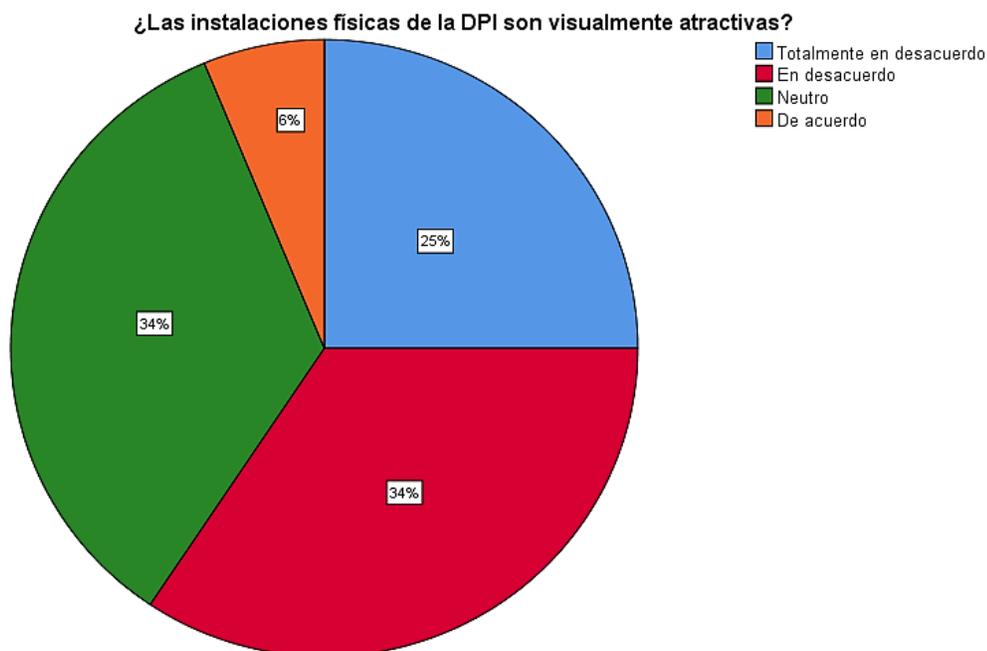


Figura 4. 27. Porcentaje, sobre si las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas.

Elaboración propia.

Como se observa en la figura 4.27 correspondiente a la dimensión de aspectos tangibles, se analizó si las instalaciones físicas de la Dirección de Pesca Industrial son visualmente atractivas; obteniendo que, un 34% de los servidores públicos mantuvo su respuesta neutra; mientras que, el otro 34% indicó estar en desacuerdo. El 25% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo y el 6% restante señaló estar totalmente de acuerdo con la interrogante planteada.

➤ ENCUESTA A USUARIOS

- **Discapacidad**

Cuadro 4. 25. Frecuencia, discapacidad de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	6
No	149	94
Total	158	100

Elaboración propia.

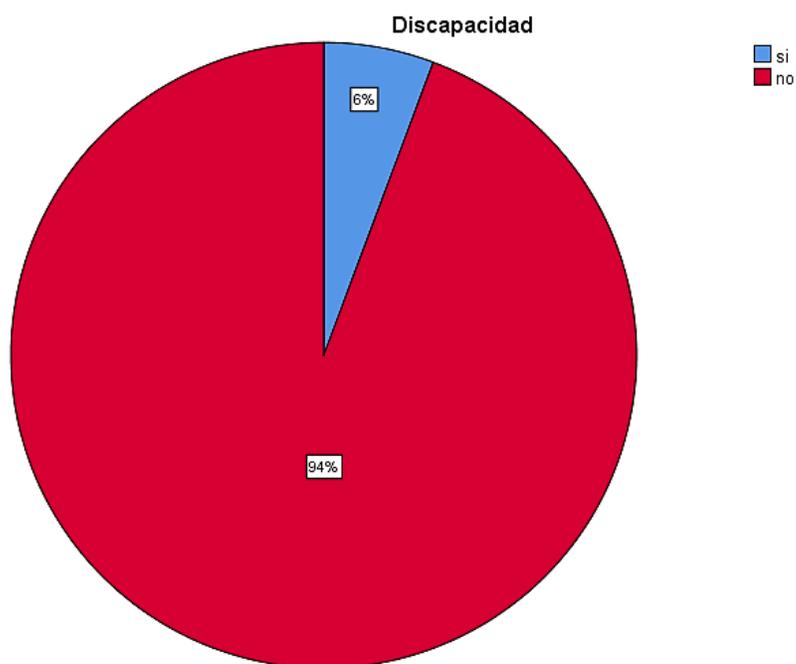


Figura 4. 28. Porcentajes, discapacidad de los encuestados.

Elaboración propia.

Como se observa en la figura 4.28, el 94% de los encuestados en la categoría de usuarios no cuentan con alguna discapacidad; mientras que, el 6% restantes asumió que si padece de algún tipo de discapacidad.

- **Género**

Cuadro 4. 26. Frecuencia, género de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	93	59
Femenino	65	41
Total	158	100

Elaboración propia.

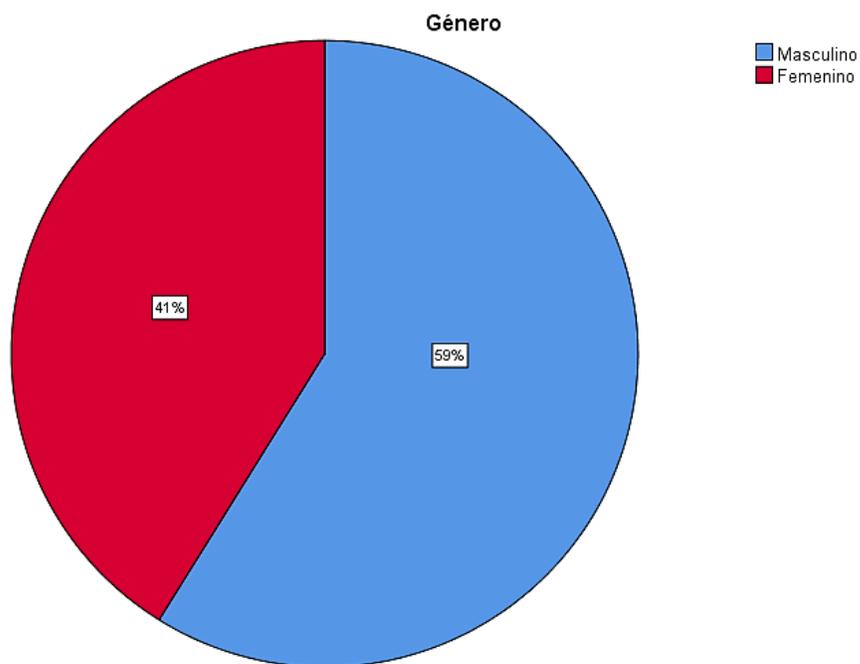


Figura 4. 29. Porcentajes género de los encuestados.

Elaboración propia.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios externos, el 59% de los encuestados son de género masculino; mientras que, el 41% restante pertenecen al género femenino.

- **Nivel académico**

Cuadro 4. 27. Frecuencia nivel académico.

	Frecuencia	Porcentaje
Sin preparación académica	2	1
Bachillerato	30	19
Tercer Nivel (Tecnólogo, Licenciatura, Ingeniería, otros)	106	67
Cuarto Nivel (Máster, PhD.)	20	13
Total	158	100

Elaboración propia.

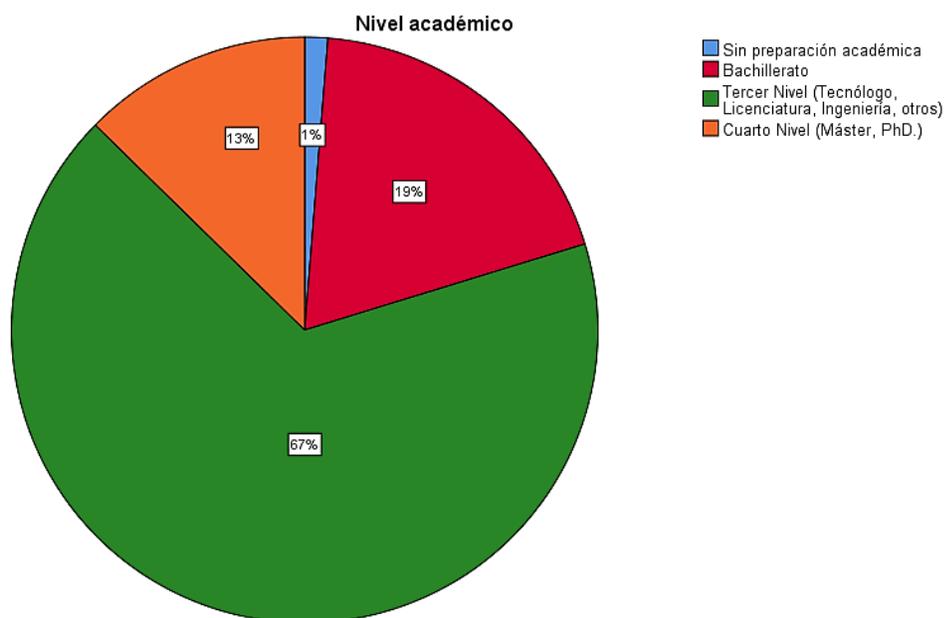


Figura 4. 30. Porcentaje nivel académico.

Elaboración propia.

Según la figura 4.30 respecto al nivel académico de los usuarios encuestados, el 67% tienen instrucción del tercer nivel (tecnólogo, licenciatura, ingeniería, entre otros); el 19% posee instrucción secundaria; el 13% de los encuestados cuenta con instrucción de cuarto nivel y el 1% restante indicó que no cuenta con estudios.

- **Edad de los encuestados**

Cuadro 4. 28. Frecuencia edad de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
18 – 30 años	25	16
31 – 45 años	75	47
46 – 60 años	47	30
61 años en adelante	11	7
Total	158	100

Elaboración propia.

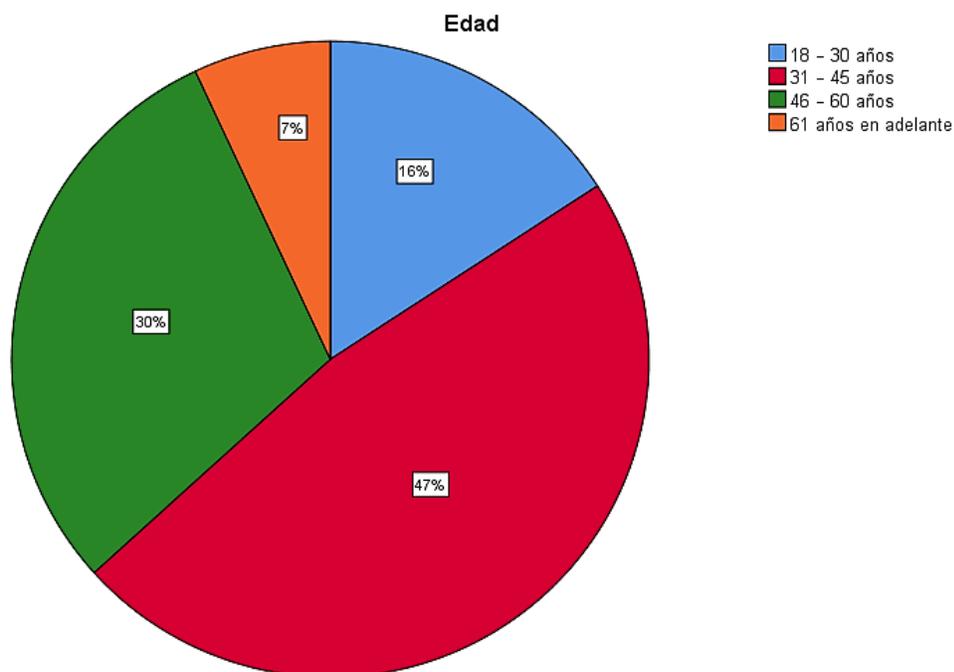


Figura 4. 31. Porcentaje edad de los encuestados.

Elaboración propia.

Respecto a la figura 4.31, acerca de la edad de los usuarios encuestados, el 47% tienen edades que varían entre 31 a 45 años; el 30% tienen entre 46 a 60 años; el 16% de los encuestados posee entre 18 a 30 años y el 7% restante tienen de 61 años en adelante.

- De los servicios que a continuación se detallan, ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia?

Cuadro 4. 29. Frecuencia, servicios usados por los usuarios encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje
1. Autorización para ejercer actividad económica de embarcaciones industriales	18	11
2. Autorización para ejercer actividad económica de empresas	13	8
3. Permiso de Pesca para embarcaciones industriales	20	13

4. Autorización de importación y exportación de productos pesqueros	19	12
5. Registro Interno de Captura	24	15
6. Certificados de Captura, con procesamiento y sin procesamiento	12	8
7. Certificado de Captura Simplificado	6	4
8. Declaración de pesca importada sin procesamiento y con procesamiento	12	8
9. Certificados Estadísticos	9	6
10. Certificados Dolphin Safe	6	4
11. Certificado Fad Free	2	1
12. Certificado de Acreditación de Origen Legal – CAOL	4	3
13. Permiso de Pescadores Industriales	13	8
Total	158	100

Elaboración propia.

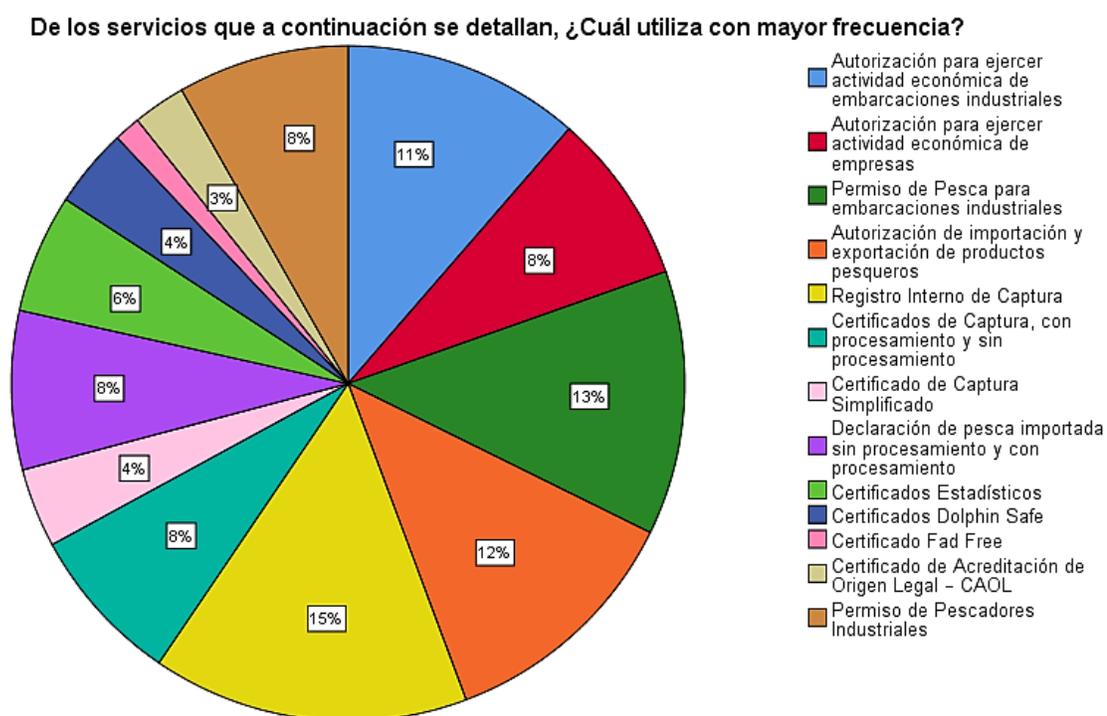


Figura 4. 32. Servicios usados por los usuarios encuestados

Elaboración propia.

Como se observa en la figura 4.32, de acuerdo a los servicios utilizados el 15% de los usuarios encuestados indicó que hacen uso del Registro Interno de Captura; el 13% utiliza los Certificados Estadísticos; un 12% accede a los Permisos de Pesca para Embarcaciones Industriales; el 11% hace uso de la Autorización para Ejercer Actividad Económica de Embarcaciones Industriales; un 8% utilizan el servicio de Autorización para Ejercer Actividad Económica de Empresas, Permisos de Pescadores Industriales y Certificados de Captura, con procesamiento y sin procesamiento; otro 6% accede a los Certificados Estadísticos; un 4% hace uso de los Certificados Dolphin safe y Certificados Fad Free; el 3% utiliza los Certificados de Acreditación de Origen Legal – CAOL y el 1% restante hace uso de la Declaración de Pesca Importada sin procesamiento y con procesamiento.

1. ¿Cuán satisfecho se encuentra del servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial?

Cuadro 4. 30. Frecuencia, grado de satisfacción sobre el servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	5
Insatisfecho	48	30
Neutro	31	20
Satisfecho	56	35
Muy satisfecho	16	10
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Cuán satisfecho se encuentra del servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial?

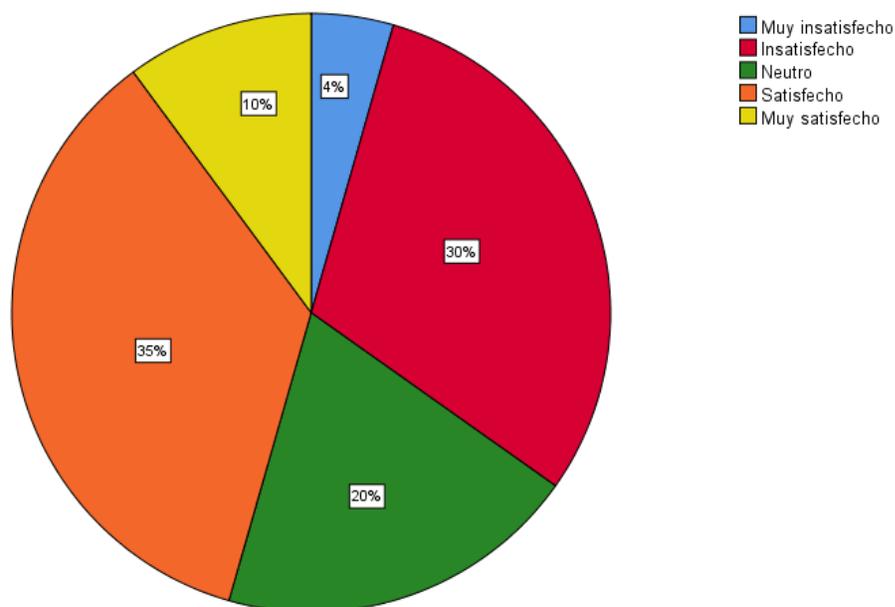


Figura 4. 33. Porcentajes de satisfacción sobre el servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial.

Elaboración propia.

En la figura 4.33 se muestra el resultado de las encuestas respecto al grado de satisfacción en la dimensión de fiabilidad, en donde el 35% describe que se encuentran satisfechos con el servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial; el 30% manifestó que se encuentra insatisfecho con los servicios; el 20% mantuvo una opinión neutra; un 10% se encuentra muy satisfecho con los servicios de la dirección y el 5% restante señaló que se encuentra muy insatisfecho por el servicio prestado.

2. ¿Está satisfecho con los servicios que presta actualmente la DPI?

Cuadro 4. 31. Frecuencia, satisfacción sobre los servicios prestados actualmente por la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	2,53
Insatisfecho	18	11,39
Neutro	54	34,18

Satisfecho	71	44,94
Muy satisfecho	11	6,96
Total	158	100

Elaboración propia.

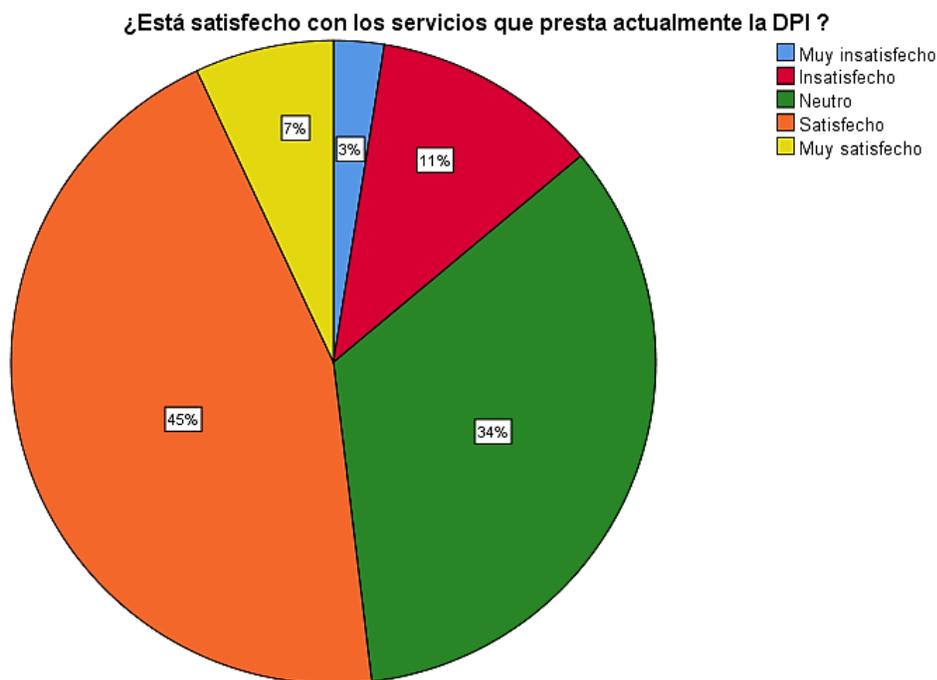


Figura 4. 34. Porcentajes de satisfacción sobre los servicios prestados actualmente por la DPI.

Elaboración propia.

Según la figura 4.32 se muestra el resultado de las encuestas respecto al grado de satisfacción en la dimensión de la fiabilidad sobre los servicios que presta en la actualidad la Dirección de Pesca Industrial. En este caso, el 45% indicó que se encuentra satisfecho con los servicios actuales de la institución; un 34% sostuvo una postura neutra; un 11% de los encuestados mencionó estar insatisfecho; un 11% de los usuarios manifestó estar muy satisfecho con los servicios y el 3% restante señaló estar muy insatisfecho.

3. ¿Cuán satisfecho está con el interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios?

Cuadro 4. 32. Frecuencia interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	3
Insatisfecho	40	25
Neutro	46	29
Satisfecho	55	35
Muy satisfecho	12	8
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Cuán satisfecho está con el interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios?

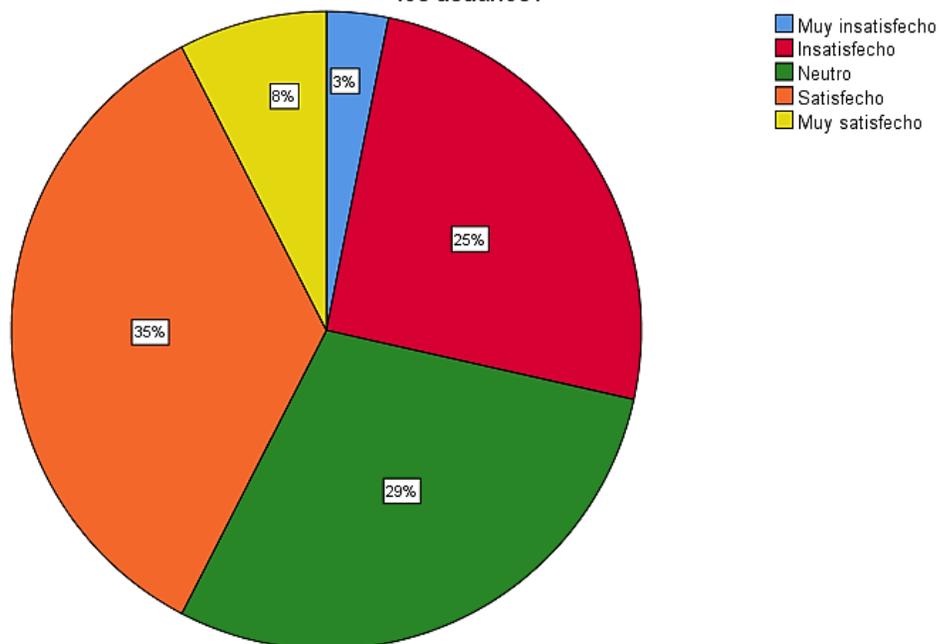


Figura 4. 35. Porcentajes, interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios.

Elaboración propia.

Respecto a la figura 4.35 se muestra el resultado de las encuestas respecto al grado de satisfacción en la dimensión de fiabilidad, se evaluó el nivel de interés que demuestra el personal de la Dirección de Pesca Industrial ante los problemas presentados por los usuarios; aquí el 35% señaló que se encuentra satisfecho con la interrogante planteada; un 29% sostuvo una postura neutral; un 25% de usuarios indicó estar insatisfechos, un 8% de encuestados manifestó estar muy satisfecho y el 3% restante alegó estar insatisfecho por el interés del personal de la DPI.

4. ¿Cuán satisfecho está con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a sus trámites?

Cuadro 4. 33. Frecuencia, satisfacción con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a sus trámites.

	Frecuencia	Porcentajes
Muy insatisfecho	19	12
Insatisfecho	71	45
Neutro	30	19
Satisfecho	25	16
Muy satisfecho	13	8
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Cuán satisfecho está con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a sus trámites?

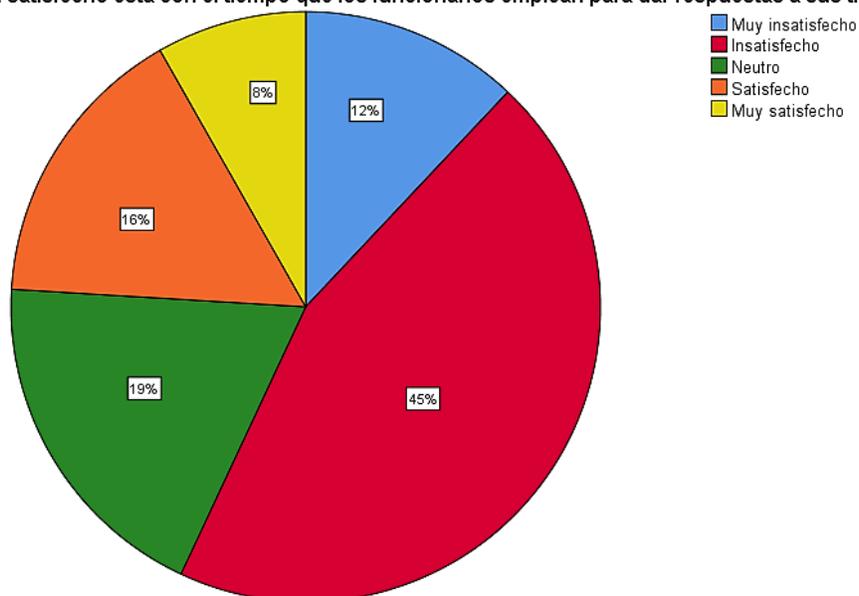


Figura 4. 36. Porcentaje sobre el rango de satisfacción con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a su trámite.

Elaboración propia.

En la figura 4.36 se muestra el resultado de las encuestas respecto al grado de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, en cuanto el tiempo que los funcionarios demoran para dar respuestas a sus trámites; siendo así que, el 45% indicó estar insatisfecho por los largos periodos que tardan los trámites; un 19 % mantuvo una postura neutral; el 16% señaló encontrarse satisfecho con el servicio, un 12% de los usuarios formuló estar muy insatisfecho y el 8% restante respondió que se encuentra muy satisfecho con los servicios y su tiempo de empleo.

5. ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI?

Cuadro 4. 34. Frecuencia, satisfacción con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	3
Insatisfecho	48	30
Neutro	58	37
Satisfecho	39	25
Muy satisfecho	9	6
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI?

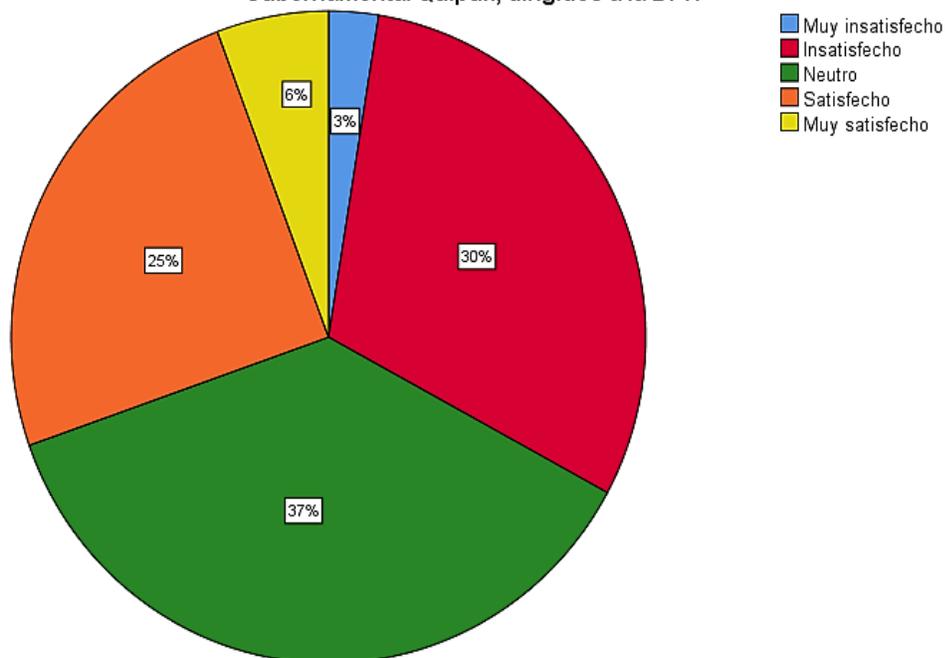


Figura 4. 37. Porcentaje, satisfacción con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI.

Elaboración propia.

Según la figura 4.37 se presenta el resultado de las encuestas respecto al grado de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, con referencia al tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux; en donde, el 37% de los usuarios se mantuvo en una respuesta neutra; un 30% formuló que estaba insatisfecho con el tiempo empleado en los trámites. Por otra parte, el 25% indicó estar satisfecho con el servicio brindado; un 12% de los encuestados señaló encontrarse muy insatisfecho y el 3% restante de los usuarios manifestó estar muy satisfecho.

6. ¿Con qué grado se identifica usted, ante la capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder sus dudas?

Cuadro 4. 35. Frecuencia sobre la capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder dudas a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	3
Insatisfecho	49	31
Neutro	40	25
Satisfecho	55	35
Muy satisfecho	9	6
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Con qué grado se identifica usted, ante la capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder sus dudas?

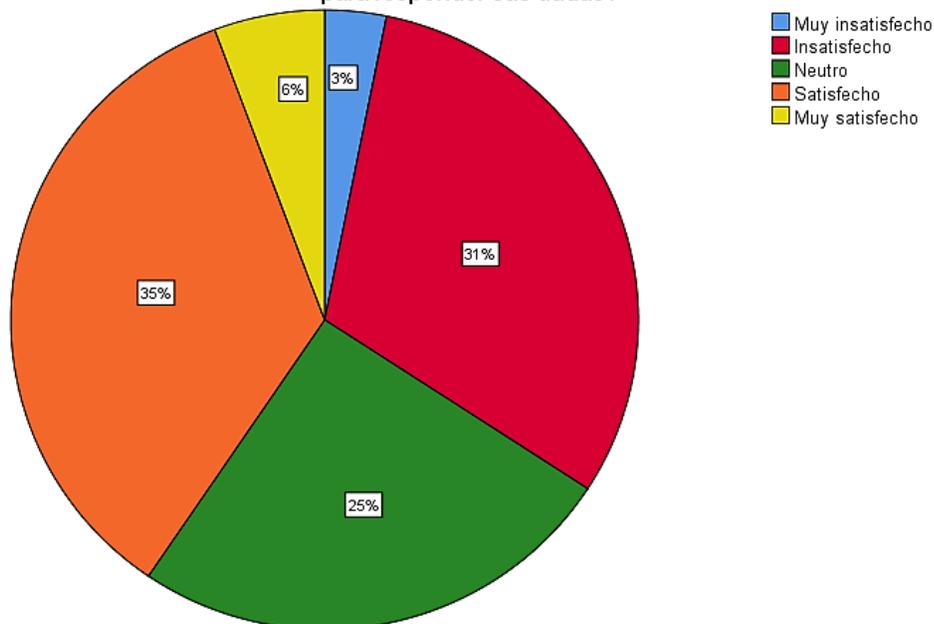


Figura 4. 38. Porcentajes, capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder dudas a los usuarios.

Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados que se exponen en la figura 4.38 respecto al grado de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, en cuanto a la destreza de los funcionarios de la Dirección de Pesca Industrial para responder dudas a los usuarios; el 35% manifestó estar satisfecho con el servicio brindado; el 31% alegó estar insatisfecho; el 25% de los usuarios se mantuvo en una respuesta neutra; un 6% de los encuestados indicó estar muy satisfecho y el 3% restante señaló estar muy insatisfecho con la destreza de los funcionarios.

7. ¿Con qué grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada?

Cuadro 4. 36. Frecuencia, grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	1
Insatisfecho	19	12
Neutro	42	27
Satisfecho	84	53
Muy satisfecho	11	7
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Con qué grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada?

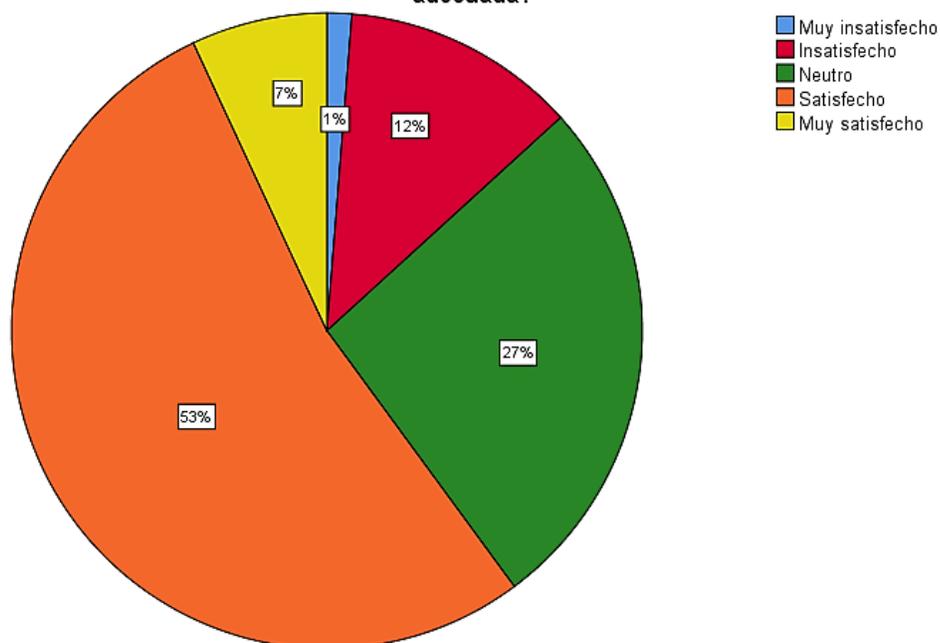


Figura 4. 39. Porcentajes, grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada.

Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de la figura 4.39 respecto al grado de satisfacción en la dimensión de aseguramiento, se analizó la orientación clara y adecuada que brinda el personal de la Dirección de Pesca Industrial; obteniendo que, el 53% de los usuarios se encuentra satisfecho; mientras que, el 27% mantiene un rango neutro. Otro 12% mencionó estar insatisfecho; un 7% de usuarios señaló encontrarse muy satisfecho y el 1% restante indicó que se encuentra muy insatisfecho.

8. ¿Con qué grado de satisfacción calificaría la confianza proporcionada por el personal de la DPI?

Cuadro 4. 37. Frecuencia, confianza proporcionada por el personal de la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	2
Insatisfecho	20	13
Neutro	61	39
Satisfecho	64	41
Muy satisfecho	10	6
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Con qué grado de satisfacción calificaría la confianza proporcionada por el personal de la DPI ?

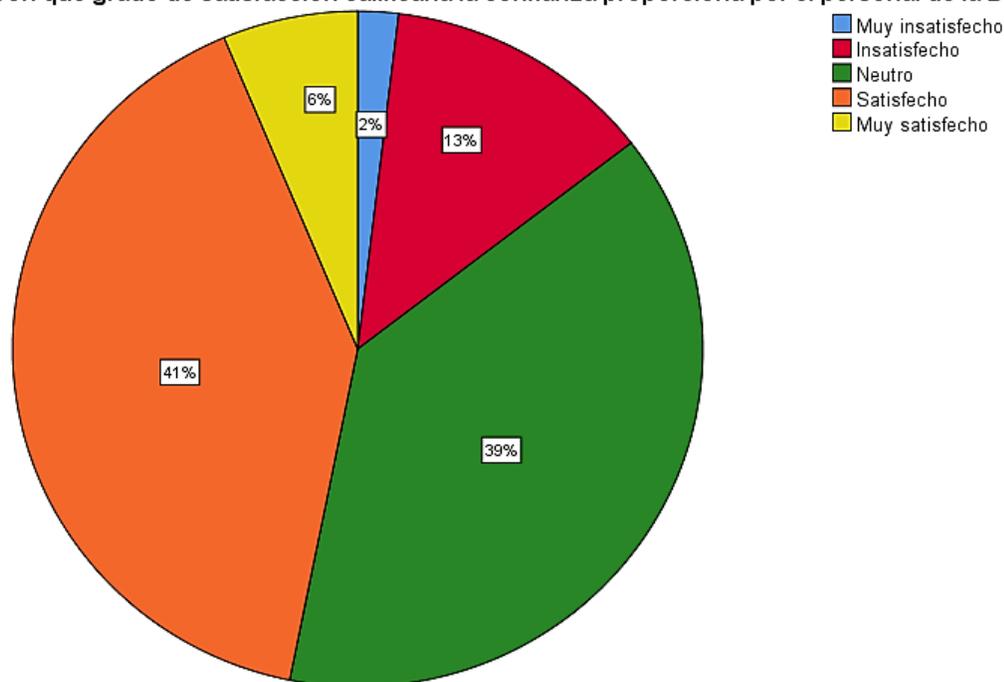


Figura 4. 40. Porcentajes, confianza proporcionada por el personal de la DPI.

Elaboración propia.

En correspondencia a la figura 4.40 respecto al grado de satisfacción en la dimensión de aseguramiento, se evaluó la confianza proporcionada por el personal de la DPI; el 41% de los encuestados formuló que se encuentra satisfecho con este servicio; por otra parte, el 39% mantiene su respuesta en un rango neutro de satisfacción; el 13% de los usuarios mencionó que se encuentra insatisfecho; el 6% de los encuestados aseguró estar muy satisfecho y el 2% restante alegó encontrarse muy insatisfecho ante la confianza proporcionada.

9. ¿Cuán satisfecho está en relación a la demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar sus inquietudes?

Cuadro 4. 38. Frecuencia, demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar inquietudes de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	3
Insatisfecho	16	10
Neutro	42	27
Satisfecho	82	52
Muy satisfecho	13	8
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Cuán satisfecho está en relación a la demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar sus inquietudes?

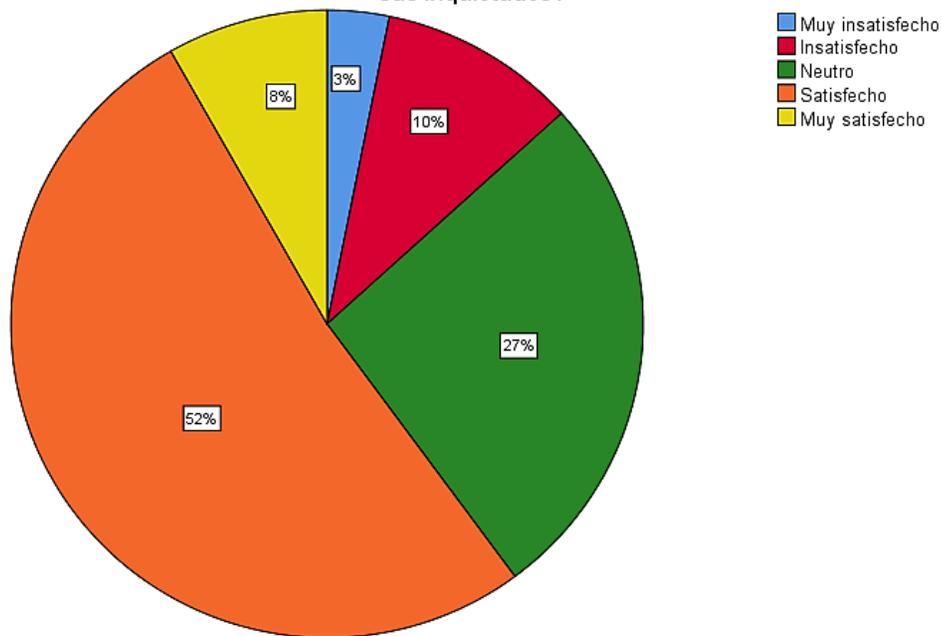


Figura 4. 41. Porcentajes, demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar inquietudes de los usuarios.

Elaboración propia.

En correspondencia a la figura 4.41 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de aseguramiento, se valoró el grado de conocimiento demostrado por el personal de la Dirección de Pesca Industrial para contestar inquietudes a los usuarios; en donde el 52% de los encuestados expresó estar satisfecho; no obstante, el 27% de los usuarios mantuvo su respuesta en un rango neutro de satisfacción; el 10% expuso encontrarse insatisfecho con el grado de conocimientos del personal; mientras que, un 8% de los encuestados alegó estar muy satisfecho y el 3% restante indicó encontrarse muy insatisfecho.

10. ¿Está satisfecho con los horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios?

Cuadro 4. 39. Frecuencia, horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	1
Insatisfecho	18	11
Neutro	21	13
Satisfecho	80	51
Muy satisfecho	37	23
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Está satisfecho con los horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios?

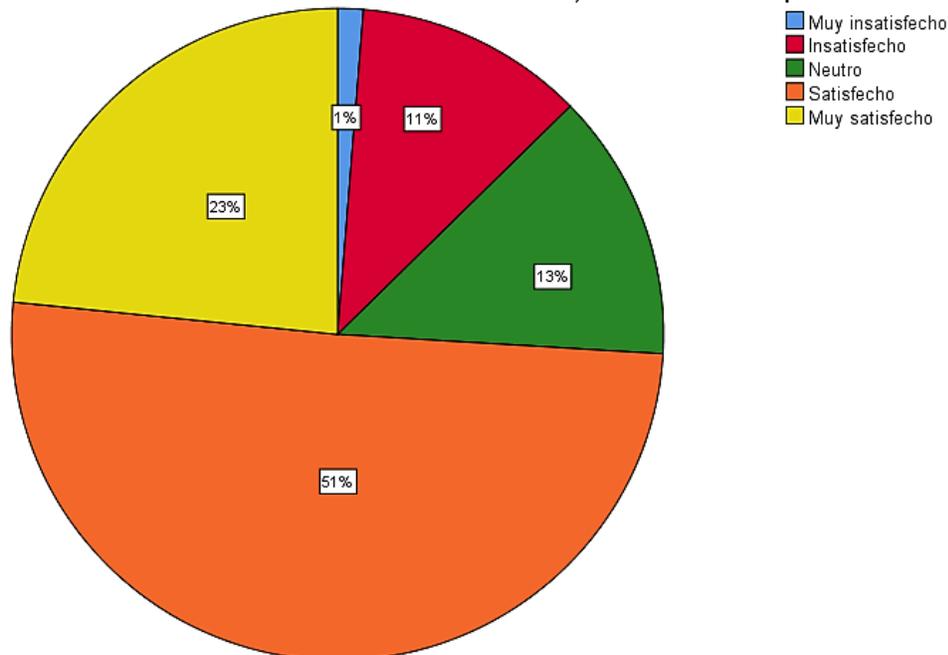


Figura 4. 42. Porcentajes, horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios.

Elaboración propia.

Según la figura 4.42 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de empatía, se analizó los horarios de atención en la Dirección de Pesca Industrial y su conveniencia para los usuarios; obteniendo que, el 51% de los encuestados alega estar satisfecho con los horarios de atención; el 23% asumió estar muy satisfecho; un 13% de los usuarios demostró una posición neutra en sus respuesta; un 11% formuló encontrarse insatisfecho y el 3% de los encuestados restantes mencionó estar muy insatisfecho con los horarios de atención de la DPI.

11. Con respecto a los servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19 ¿Con qué grado de satisfacción lo calificaría?

Cuadro 4. 40. Frecuencia, servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	18	11
Insatisfecho	53	34
Neutro	47	30
Satisfecho	29	18
Muy satisfecho	11	7
Total	158	100

Elaboración propia.

Con respecto a los servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19 ¿Con qué grado de satisfacción lo calificaría?

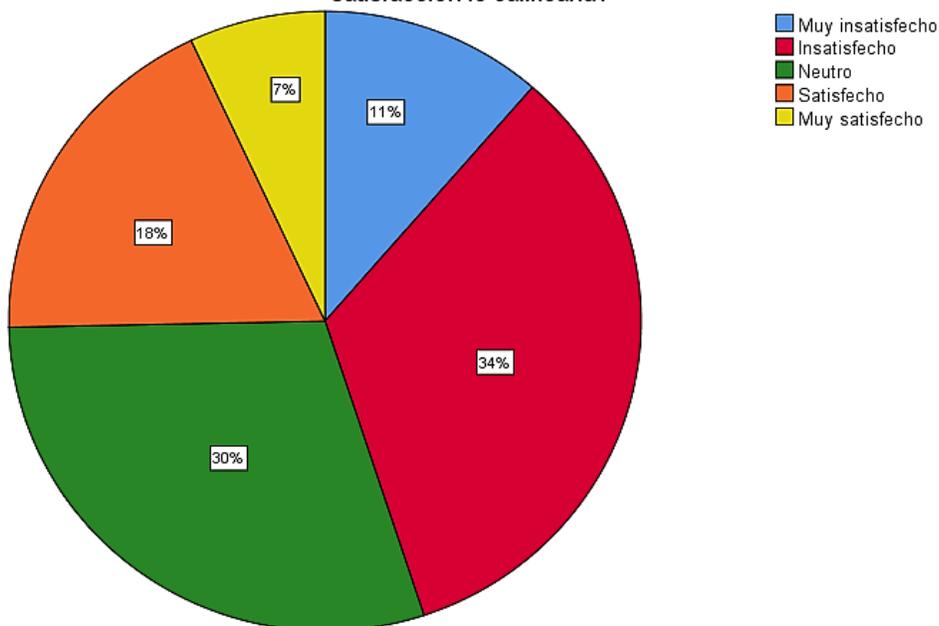


Figura 4. 43. Porcentajes, servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19.

Elaboración propia.

Con base en la figura 4.43 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de empatía en cuanto a los servicios brindados por la Dirección de Pesca Industrial en tiempos de pandemia por Covid; en este caso, el 34% de los encuestados alega estar insatisfecho con el servicio brindado durante el estado de emergencia sanitaria; un 30% tiene una postura neutral, un 18% de los usuarios afirmó que el servicio fue satisfactorio; un 11% de los encuestados señaló estar muy insatisfecho y el 7% restante mencionó que fue servicio es muy satisfactorio.

12. ¿Cuán satisfecho está sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI?

Cuadro 4. 41. Frecuencia, sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	4
Insatisfecho	44	28
Neutro	49	31
Satisfecho	47	30
Muy satisfecho	11	7
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Cuán satisfecho está sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI?

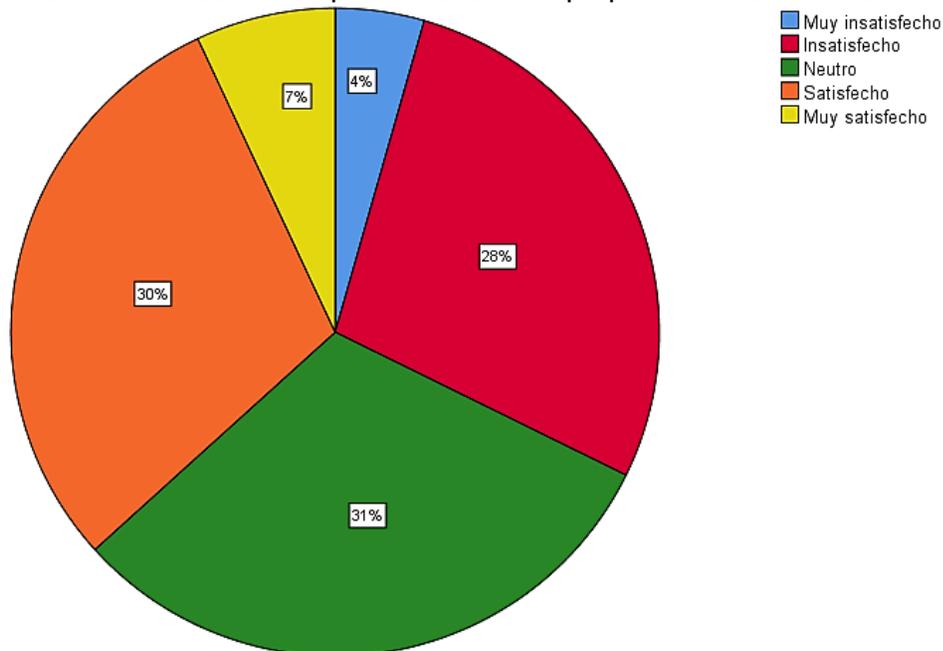


Figura 4. 44. Porcentaje, sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI.

Elaboración propia.

Según la figura 4.44 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de empatía, se analizó la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la Dirección de Pesca Industrial a los usuarios; en este caso, el 31% de los encuestados menciona estar en una postura neutral; un 30% de los usuarios afirmó estar satisfecho con la atención recibida; no obstante, un 28% alegó que la atención es insatisfactoria; seguido por el 7% de los encuestados que formuló estar satisfecho y el 4% restante manifiestan que la atención ha sido muy insatisfactoria.

13. ¿Está satisfecho con la facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de la entidad?

Cuadro 4. 42. Frecuencia, facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de las instalaciones del DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	21	14
Insatisfecho	26	16
Neutro	62	39
Satisfecho	40	25
Muy satisfecho	9	6
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Está satisfecho con la facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de la entidad?

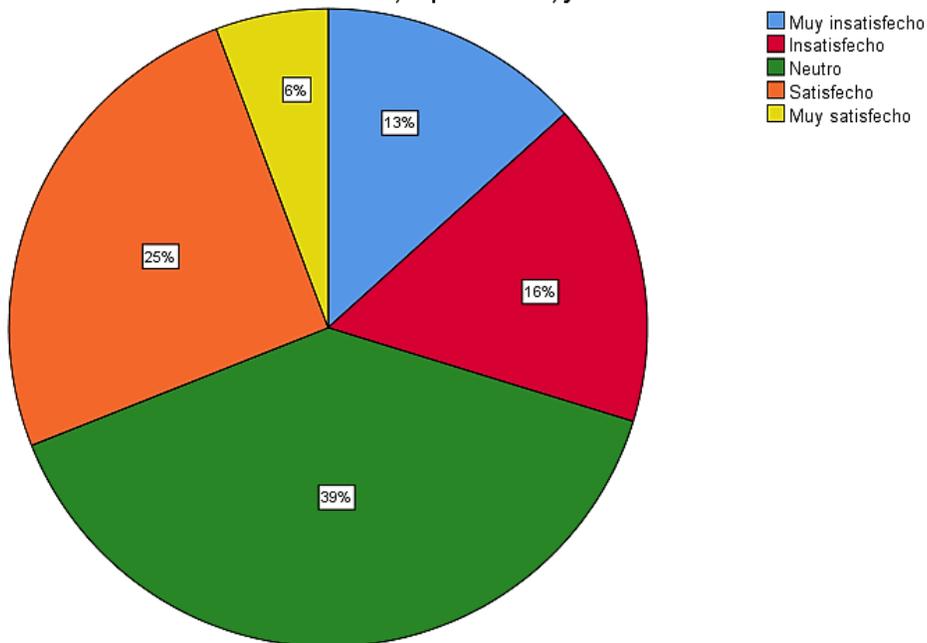


Figura 4. 45. Frecuencia, facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de las instalaciones del DPI.

Elaboración propia.

Según se presenta en la figura 4.45 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, se valoró la facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad; aquí el 39% de los encuestados mencionó estar en una postura neutral; otro 26% de los encuestados afirmó que en este aspecto quedó satisfecho; no obstante; un 16% aseguró que el servicio es insatisfactorio; un 13% de los usuarios señaló al servicio como muy insatisfactorio y el 7% restante valoró esta interrogante como muy satisfactoria. Cabe mencionar que, en esta pregunta se obtuvo una moda de 3 (neutro) indicando que, es la opción más repetida por los usuarios encuestados.

14. ¿Qué tan satisfecho está con la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio?

Cuadro 4. 43. Frecuencia, utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	13	8
Insatisfecho	44	28
Neutro	50	32
Satisfecho	46	21
Muy satisfecho	5	3
Total	158	100

Elaboración propia.

¿Qué tan satisfecho está con la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio?

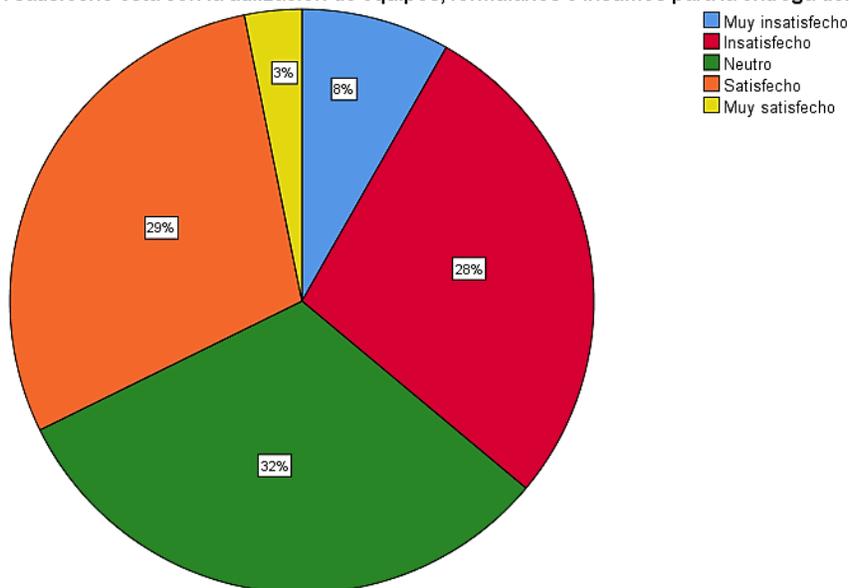


Figura 4. 46. Porcentajes, utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio.

Elaboración propia.

Con base en la figura 4.46 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, se analizó la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio; en donde el 39% de los encuestados alegó estar en una postura neutral; el 29% de los usuarios afirmó estar satisfecho; no obstante, el 26% de los encuestados indicó estar insatisfecho; seguido por el 8% que señaló estar muy insatisfechos y el 3% restante de los encuestados manifestó su respuesta como muy satisfactoria.

15. ¿Está Satisfecho con los requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI?

Cuadro 4. 44. Frecuencia, requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	26	16
Insatisfecho	54	34
Neutro	32	20
Satisfecho	37	23
Muy satisfecho	9	6
Total	158	100

Elaboración propia.

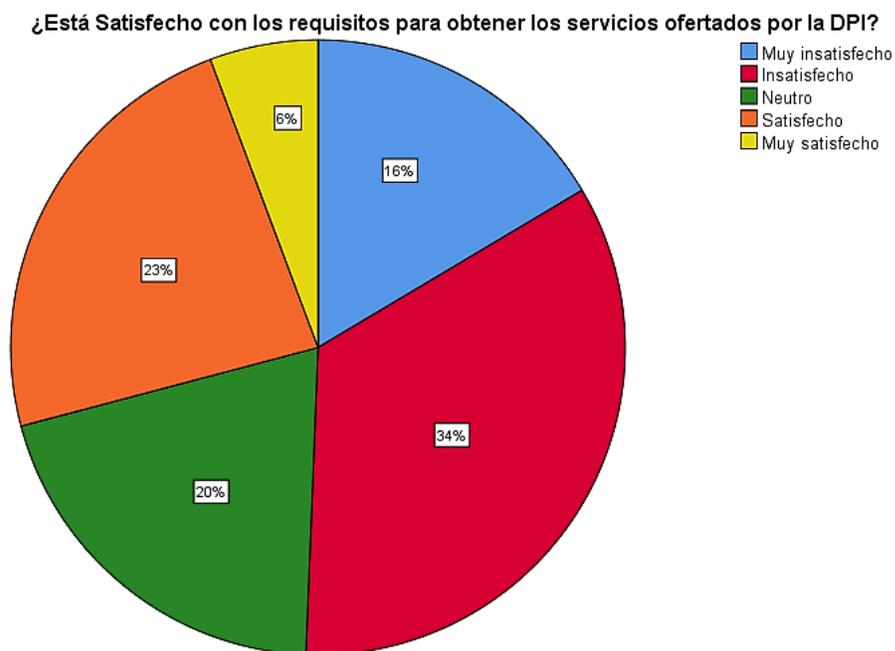


Figura 4. 47. Porcentajes, requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI.

Elaboración propia.

En correspondencia a la figura 4.47 sobre el grado de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, se evaluaron los requisitos para obtener los servicios ofertados por la Dirección de Pesca Industrial; obteniendo que, el 34% de los encuestados afirmó estar insatisfecho debido a los requisitos solicitados; el 20% se mantuvo en una postura neutral; el 23% de los usuarios aseguró estar satisfecho; seguido de un 16% que indicó que el proceso de los requisitos es insatisfactorio; finalmente, el 6% restante lo considera muy satisfactorio. En esta pregunta se obtuvo una moda de 2 (insatisfecho) indicando que, es la opción más repetida por los usuarios encuestados.

4.2.2. ANÁLISIS DE BRECHAS

En este apartado, se analizaron bibliográficamente los posibles factores que pueden impactar en la satisfacción de los usuarios con base en los servicios estudiados. Siendo así que, para el efecto de esta actividad se hizo uso de la revisión bibliográfica; por ello, a continuación, se expone el criterio de diversos autores respecto a la temática planteada:

La satisfacción del cliente, se ha convertido en uno de los principales objetivos de todo tipo de empresa que busque brindar un servicio de buena calidad al cliente, llegando a considerarse como una prioridad esencial de toda institución (Ngo y Nguyen, 2016). Según Moliner *et al.* (2015) el cliente valora mucho algunos puntos fundamentales al momento de medir su satisfacción, los cuales son producto, precio y servicio; y, dependiendo del nivel de satisfacción de estos, se logrará mantener la lealtad con la institución; reconociendo que, la insatisfacción del cliente es uno de los mayores retos que cualquier organización debe superar.

De acuerdo a Félix (2017) existen muchos elementos que pueden causar este tipo de insatisfacción, que generalmente están relacionados con el producto y con el servicio

brindado; no obstante, el autor asegura que, una de las causas más evidentes de la insatisfacción de los usuarios se debe al atraso de sus peticiones o solicitudes, ya que muchas veces las instituciones tardan en entregar los requerimientos solicitados o no cumplen con el plazo establecido para el cumplimiento de dicha actividad, generando así gran malestar en los usuarios.

Para Mejías *et al.* (2018) uno de los factores que influye en la insatisfacción de los clientes radica en el hecho de que las organizaciones no cumplen con las promesas que les ofrecen al brindarles algún servicio; además, en la mayoría de los casos los usuarios no son tratados con educación y amabilidad. Otro factor que menciona el autor, es la falta de instalaciones limpias y cómodas, que permitan al trabajador ejecutar sus funciones de manera competente y brindar una atención cortés, personalizada y de calidad. En este sentido, Gambo (2016) expone que, cuando un cliente recibe atención deficiente y no se siente a gusto con el servicio ofrecido, se lleva una pésima impresión de la empresa y difunde la mala atención recibida.

Desde otro punto de vista, la Pontificia Universidad Católica del Perú (2014) expone que, uno de los factores que afecta la calidad del servicio en las organizaciones corresponde a los deficientes elementos tangibles de estas; puesto que, los usuarios al observar la mala apariencia de las instalaciones, el mal estado de los equipos y otros elementos del entorno laboral, se sienten incómodos y asumen que desde ese aspecto están siendo mal recibidos y atendidos. A esto se le suma la deficiente vocación de servicio que poseen algunos trabajadores y que, al recibir a los clientes, no logran brindar una buena atención ni un servicio de calidad.

4.2.3. ANÁLISIS ALFA CRONBACH

Una vez presentada la tabulación y análisis de los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas, se procedió a realizar el análisis de alfa Cronbach con la finalidad de medir la correlación entre los ítems propuestos por cada encuesta; de igual modo, que permite evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de información.

➤ ENCUESTA A FUNCIONARIOS

Cuadro 4. 45. Análisis Alfa de Cronbach (encuesta a funcionarios).

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basado en elementos estandarizados
,937	,937

Elaboración propia.

Como se observa en el cuadro 4.45, se obtuvo como resultado del análisis de Alfa de Cronbach un valor de 0,937, el cual es muy cercano a 1; lo que se traduce en que, existe una adecuada consistencia en la prueba y se demuestra la confiabilidad del instrumento de medición utilizado en la presente investigación; no obstante, se llevó a cabo un segundo análisis para conocer si el valor de 0,937 incrementaba al ser eliminados ciertos elementos que conforman el instrumento de medición.

Cuadro 4. 46. Análisis de Alfa de Cronbach con elementos eliminados.

	Alfa de Cronbach si se eliminan elementos
1. ¿La Dirección de Pesca Industrial posee un buen manejo de eventualidades y contratiempos?	,937
2. ¿La DPI debe ofrece un correcto servicio al usuario desde la primera atención?	,937
3. ¿La DPI mantiene sus registros de forma correcta?	,934
4. ¿La DPI muestra interés en solucionar los problemas de los usuarios?	,935
5. ¿La DPI tiene puntualidad en los plazos de entrega de los servicios?	,931
6. ¿La DPI cumple con un tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios?	,932
7. ¿Los usuarios que solicitan los servicios en la DPI entregan siempre sus requerimientos completos?	,935
8. ¿El personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios?	,934
9. ¿El personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios?	,932
10. ¿El personal de la DPI esta siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios?	,934
11. ¿El personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados?	,934
12. ¿EL personal de la DPI cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios?	,934
13. ¿El personal de la DPI demuestra comprensión hacia los requerimientos de los usuarios?	,935
14. ¿El personal de la DPI es amable con los usuarios?	,934
15. ¿La infraestructura y señalética de la DPI, permiten brindar un servicio de calidad a los usuarios?	,929
16. ¿Los materiales e insumos con los que cuenta la DPI, permiten brindar un servicio de buena calidad?	,931
17. ¿El aseo de las oficinas de la DPI es el adecuado para el óptimo desempeño de los funcionarios?	,933

18. ¿Los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna?	,931
19. ¿Las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas?	,930

Elaboración propia.

De acuerdo al cuadro 4.46 del análisis de Alfa de Cronbach considerando eliminar elementos, se obtuvo resultados menores al valor alcanzado en el análisis general (0.937); por lo tanto, se determina que es importante conservar todos los elementos del instrumento de evaluación.

➤ ENCUESTA A USUARIOS

Cuadro 4. 47. Análisis Alfa de Cronbach (encuesta a usuarios).

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basado en elementos estandarizados
,932	,933

Elaboración propia.

Como se aprecia en el cuadro 4.47, el análisis Alfa de Cronbach dio como resultado 0,932 valor muy cercano a 1; indicando que, existe una adecuada consistencia en la prueba y también demostrando la confiabilidad del instrumento de medición utilizado para el presente estudio; sin embargo, se procedió a realizar un segundo análisis para conocer si el valor 0,932 aumentaba si se eliminaban ciertos elementos que conforman el instrumento de medición.

Cuadro 4. 48. Análisis de Alfa de Cronbach con elementos eliminados.

	Alfa de Cronbach si se eliminan elementos
1. ¿Cuán satisfecho se encuentra del servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial, seleccionado en el ítem anterior?	,925
2. ¿Está satisfecho con los servicios que presta actualmente la DPI?	,927
3. ¿Cuán satisfecho está con el interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios?	,926
4. ¿Cuán satisfecho está con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a sus trámites?	,929
5. ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI?	,927
6. ¿Con qué grado se identifica usted, ante la capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder sus dudas?	,925
7. ¿Con qué grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada?	,927
8. ¿Con qué grado de satisfacción calificaría la confianza proporcionada por el personal de la DPI ?	,928
9. ¿Cuán satisfecho está en relación a la demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar sus inquietudes?	,928
10. ¿Está satisfecho con los horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios?	,935
11. Con respecto a los servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19 ¿Con qué grado de satisfacción lo calificaría?	,927
12. ¿Cuán satisfecho está sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI?	,926
13. ¿Está satisfecho con la facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de la entidad?	,930
14. ¿Qué tan satisfecho está con la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio?	,927

15. ¿Está satisfecho con los requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI?	,925
------------------------------------------------------------------------------------------	------

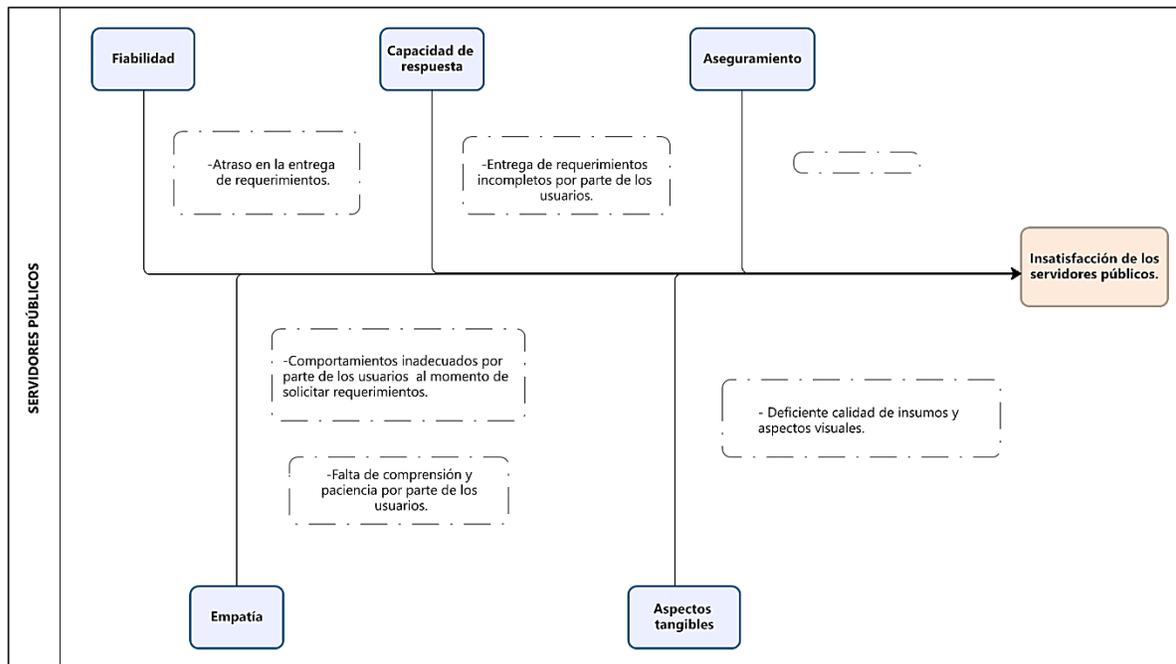
Elaboración propia.

Según el cuadro 4.48 muestra el análisis Alfa de Cronbach en donde se consideró eliminar elementos, dando como resultados valores menores al alcanzado en el análisis general (0.932); sin embargo, en el elemento 10 (¿Está satisfecho con los horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios?) se obtuvo un valor de 0,935 Alfa de Cronbach, debido a que no existen diferencias significativas al realizar el análisis general o el análisis con elementos eliminados. Finalmente, se recomienda conservar todos los elementos del instrumento de evaluación.

4.2.4. DIMENSIONES DE CALIDAD

Respecto a este apartado, se procedió a definir las causas que impactan en la satisfacción de los usuarios respecto a cada dimensión estudiada en las encuestas aplicadas. Para tal efecto, se hizo uso del diagrama de Ishikawa, tal como se muestra a continuación:

➤ DIAGRAMACIÓN FUNCIONARIOS



Powered by
bago
Modeler

Figura 4. 48. Diagrama de insatisfacción de los servidores públicos.

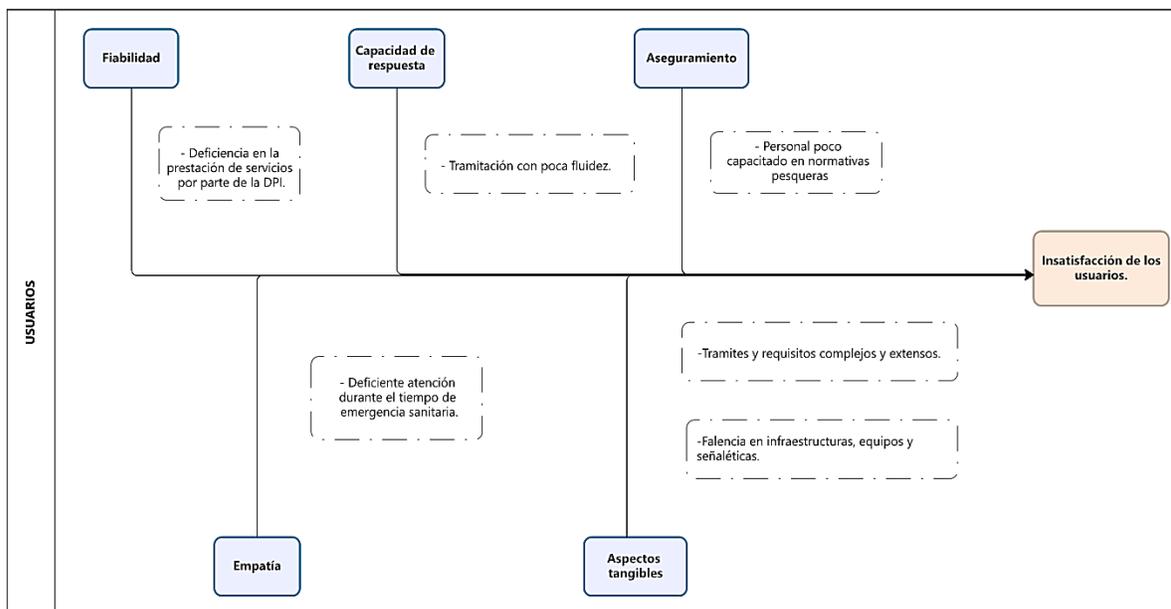
Elaboración propia.

Tal como se muestra en la figura 4.48, en la dimensión de fiabilidad se detectó una causa a la insatisfacción de los servidores públicos, la cual corresponde al atraso que existe en la entrega de los requerimientos solicitados por los usuarios; mientras que, en la dimensión de capacidad de respuesta, se determinó como causa de la problemática la entrega de requerimientos incompletos por parte de los usuarios, lo que; sin duda alguna, se relaciona con la causa anterior; ya que, los servidores al no contar con una solicitud completa o no poseer total entendimiento del trámite requerido, no podrá brindar una solución inmediata ni eficiente a la solicitud presentada por el usuario. En el caso de la dimensión de aseguramiento, no se hallaron causas evidentes según el análisis realizado a cada interrogante contenida en esta dimensión.

Por el contrario, en la dimensión de empatía se detectaron dos causas sólidas a la insatisfacción de los servidores públicos, la primera correspondiente al comportamiento inadecuado por parte de los usuarios hacia los funcionarios a la hora de solicitar sus requerimientos, lo que se traduce en alzas de voz y uso de términos inapropiados; la segunda, se basa en la falta de comprensión y paciencia por parte de los usuarios, al momento de tener que esperar para que sus solicitudes sean atendidas. En consecuencia, ambas causas también se relacionan; puesto que, la falta de paciencia y empatía hace que muchas veces los usuarios reaccionen de una forma poco adecuada y lleguen a expresar su malestar incorrectamente ante los servidores públicos.

Por último, en la dimensión de aspectos tangibles se identificaron como causas la deficiente calidad de insumos, equipos y aspectos visuales de las instalaciones; lo que hace que, los servidores no se sientan a gusto para ejercer sus funciones con motivación y eficiencia; ya que, un entorno laboral desfavorable y la falta de herramientas de trabajo, disminuyen el rendimiento y estímulo de cualquier persona dentro de sus jornadas laborales.

➤ DIAGRAMACIÓN USUARIOS



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 4. 49. Diagrama de insatisfacción de los usuarios externos.

Elaboración propia.

En correspondencia a la figura 4.49 se presentan las causas de insatisfacción de los usuarios externos, teniendo inicialmente en la dimensión de fiabilidad la deficiencia en la prestación de los servicios por parte del personal de la Dirección de Pesca Industrial, lo que puede deberse a que los funcionarios no cuentan con los insumos y equipos de trabajo necesarios, a más de encontrarse en un entorno laboral desfavorable; situaciones que coinciden con lo manifestado por la Directora de la DPI, siendo consciente de que estos aspectos hacen que se brinde una atención deficiente a los usuarios.

Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se determinó como causa de insatisfacción la tramitación de solicitudes y requerimientos con poca fluidez, siendo esta una de las causas principales que ocasionan gran malestar en los usuarios, al tener que esperar largos periodos para obtener alguna respuesta para sus requerimientos. En este sentido, la Directora dio a conocer que esta problemática se deriva desde la pandemia del COVID-19, debido a que durante el tiempo de confinamiento se suspendieron algunos servicios y se empezaron a dejar trámites en espera para su posterior atención.

Consecuentemente, en la dimensión de aseguramiento, se detectó una variación con respecto a la capacitación o demostración de conocimientos por parte del personal de la DPI a los usuarios, mismos que en las encuestas empleadas reflejó que un 52% se mantiene satisfechos; no obstante un 10% se mantuvo insatisfecho, por lo que en cierto sentido se refleja, lo expresado por la Directora de Pesca Industrial, al indicar que existe una cierta cantidad de funcionarios que no conocen en su totalidad la normativa pesquera, por lo que repercute en cierta medida a la insatisfacción de ciertos usuarios. Dicho de otro modo, todos los funcionarios deberían de ser conocedores de dicha normativa, y así ir mitigando las causas que repercuten en los servicios ofertados.

Respecto a la dimensión de empatía, se identificó como causa la deficiente atención que recibieron los usuarios durante el tiempo de emergencia sanitaria; puesto que, por motivos del confinamiento, la Dirección de Pesca Industrial tuvo que cerrar sus puertas y trabajar de forma virtual, escenario que complicó aún más los inconvenientes que venía arrastrando la institución. Por esta razón, durante este periodo se dejaron muchas solicitudes en espera, algunas sin atender aún en la actualidad y otras atendidas después de mucho tiempo. En otras palabras, y como lo reconoce la Directora de la entidad, en aquel periodo inevitablemente decayó la calidad de los

servicios que ofrece la dirección, al igual que disminuyó la buena atención a los usuarios por parte del personal de trabajo.

Finalmente, en la dimensión de aspectos tangibles se determinaron dos causas: la primera correspondiente a trámites y requisitos complejos y extensos; es decir, la insatisfacción de los usuarios radica en que consideran que los requisitos que les piden para presentar solicitudes y poder ejecutarlas, son muchos; y, en ciertas ocasiones suelen tardar. La segunda, enfocada en las falencias que presentan las instalaciones de la dirección, más la falta de equipos que agilicen el trabajo y de señaléticas que ayuden a los usuarios a guiarse y a diferenciar las áreas para poder dar seguimiento a sus trámites requeridos. En definitiva, el entorno laboral deficiente de la dirección no solo afecta a los funcionarios; sino también, a los usuarios que lo visitan y sienten una atención desfavorable desde el momento en que llegan a la institución.

4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA

Se procedió al diseño y propuesta de un Plan de Mejora dirigido a la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo, Manta; mismo que tiene la finalidad de contribuir en el incremento de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios que ofrece la institución en mención, al mismo tiempo que se espera favorecer la atención al cliente desde una perspectiva de eficiencia y de calidad.

4.3.1. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA

Consecuentemente, se presenta el Plan de Mejora con cada uno de sus apartados descritos a continuación:

INTRODUCCIÓN

El Plan de Mejora constituye un objetivo del proceso de mejora continua; es por ello que, es una de las principales fases para el desarrollo dentro del mismo y se integra a la decisión estratégica de identificar los cambios que deben realizarse dentro de la organización; para que así, el resultado sea percibido como un buen servicio (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], 2017).

Para Cueva (2021) los Planes de Mejora comprenden las habilidades que utiliza la empresa para brindar un mejoramiento en las actividades realizadas, el cual comienza desde la planificación de todos sus recursos hasta la distribución hacia el cliente; además, a más de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las distintas acciones a desarrollar.

Con base en lo expuesto, se halla necesario el diseño y desarrollo de un Plan de Mejora para la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de la ciudad de Manta, con la finalidad de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que ofrece la institución y así lograr la satisfacción de los usuarios.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir en el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo, Manta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las causas principales de insatisfacción de los usuarios de acuerdo a los servicios recibidos por parte de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de la ciudad de Manta
- Establecer estrategias para mejorar la calidad de los servicios y la atención al cliente en la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de la ciudad de Manta.

ALCANCE

El presente Plan de Mejora tendrá un alcance que abarcará a las áreas técnicas de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo, Manta; con lo que se espera que, las estrategias establecidas en este plan alcancen efectivamente a todas las áreas de la dirección, en pro de mejorar la calidad de los servicios que ofrece la institución.

RESPONSABLES

La futura implementación de este plan estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de San Mateo, Manta; siendo los encargados inmediatos la Directora y funcionarios principales que laboran en esta dependencia; además, de ellos dependerá llevar a cabo el control y monitoreo de la aplicación de cada una de las medidas y estrategias establecidas en el presente plan, para así obtener los resultados esperados.

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta que ayuda con el estudio de la situación de las organizaciones en el momento actual, para así poder analizar las características tanto internas (debilidades y fortalezas) como externas (amenazas y oportunidades) de las mismas, con el objetivo de evaluar la implementación de estrategias y medidas que puedan generar una mejora favorable para sus instalaciones (Aranda y Zelada, 2016). En correspondencia a lo expuesto, se presenta el siguiente análisis FODA establecido para detectar las posibles estrategias a aplicarse en la institución en estudio:

Cuadro 4. 49. Análisis FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal multitareas. • Compromiso y disposición en el Desarrollo de actividades. • Accesibilidad a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación oportuna de estrategias para mejorar la organización. • Disponibilidad de tecnología para el desarrollo o flujo de los requerimientos de la industria pesquera. • Gestión de apoyo económico por parte del gobierno.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación con poca fluidez. • Personal no capacitado en normativas pesqueras. • Falencias en infraestructuras, equipos y otros materiales. • Trámites y requisitos complejos y extensos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo por parte de las dependencias del gobierno. • Pérdida de los recursos naturales de la región.

Elaboración propia.

ESTRATEGIAS

Con base en la evaluación y diagnóstico realizado, se plantean las siguientes estrategias para que; al ser aplicadas, puedan contribuir con las mejoras necesarias para contrarrestar las debilidades y a su vez consolidar las fortalezas de la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de la ciudad de Manta; a continuación, se describen las estrategias definidas:

- Analizar los requerimientos y necesidades de los usuarios para identificar los puntos más débiles y así poder mejorarlos.
- Brindar capacitación de atención al cliente de manera periódica al personal.
- Desarrollar un manual de funciones para así lograr una mayor organización en la institución.
- Evaluar los procesos que lleva realizar cada trámite y efectuar una reducción de actividades por cada uno, para así conseguir que los servicios sean más eficientes.
- Realizar las gestiones pertinentes con las áreas encargadas por el MPCEIP, para así brindar mantenimientos constantes a la infraestructura y equipos de la institución, logrando con ello una mejor experiencia y estancia tanto para los usuarios como para el personal de trabajo.
- Gestionar programas que vayan de la mano con el mejoramiento de los conocimientos del talento humano, incentivando al personal a mostrar una mejor actitud ante los usuarios.
- Gestionar la necesidad de equipos de trabajo con tecnología actualizada, que permitan una mejor afluencia de los procesos y minimizar el consumo de recursos.

PLAN DE ACCIÓN

ESTRATEGIA 1: Analizar los requerimientos y necesidades de los usuarios para identificar los puntos más débiles y así poder mejorarlos.

Cuadro 4. 50. Estrategia 1 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Aplicación de encuestas a usuarios en atención a los clientes, sobre las necesidades y preferencias.	1 mes	Recurso Humano Materiales de oficina	Dirección de Pesca Industrial
A2: Analizar y evaluar la información recopilada para aplicar cambios.	1 mes y medio	Recursos Humano Materiales de oficina	Dirección de Pesca Industrial

Elaboración propia.

ESTRATEGIA 2. Brindar capacitación de atención al cliente de manera periódica al personal.

Cuadro 4. 51. Estrategia 2 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Establecer los tiempos de capacitación y los horarios para que todo el personal pueda asistir.	2 meses	Recurso Humano Materiales de oficina Profesional capacitador	Dirección de Pesca Industrial
A2: Desarrollar instrumentos de evaluación donde el	1 mes	Recurso Humano	Dirección de Pesca Industrial

talento humano pueda expresar sus experiencias y sugerencias de mejora para la atención del cliente.		Materiales de oficina	
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------	--

Elaboración propia.

ESTRATEGIA 3. Desarrollar un manual de funciones para así lograr una mayor organización en la institución.

Cuadro 4. 52. Estrategia 3 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Elaborar los manuales de las distintas funciones de la Dirección.	2 meses	Recurso Humano Materiales de oficina	Dirección de Pesca Industrial
A2: Dar a conocer a cada uno de los trabajadores todos los manuales de funciones, para que así tengan conocimiento de las responsabilidades que tiene cada uno.	1 mes y medio	Recurso Humano Materiales de oficina	Dirección de Pesca Industrial

Elaboración propia.

ESTRATEGIA 4. Evaluar los procesos que lleva realizar cada trámite y efectuar una reducción de actividades por cada uno, para así conseguir que los servicios sean más eficientes.

Cuadro 4. 53. Estrategia 4 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Realizar una evaluación del tiempo en que se lleva realizar cada trámite, diagnosticando que puntos son importantes y cuáles no son necesarios.	2 mes	Recurso Humano Materiales de oficina Equipos de computación	Dirección de Pesca Industrial
A2: Realizar los cambios adecuados según los resultados arrojados en la evaluación.	1 mes	Recursos Humano Materiales de oficina Equipos de computación	Dirección de Pesca Industrial

Elaboración propia.

ESTRATEGIA 5. Realizar las gestiones pertinentes con las áreas encargadas por el MPCEIP, para así brindar mantenimientos constantes a la infraestructura y equipos de la institución, logrando con ello una mejor experiencia y estancia tanto para los usuarios como para el personal de trabajo.

Cuadro 4. 54. Estrategia 5 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Arreglos y mantenimiento de las instalaciones que no se encuentren en óptimas condiciones.	3 meses	Proveedores de servicios de mantenimiento Materiales de construcción, pinturas, etc	Dirección de Pesca Industrial
A2: Cambio de equipos de computación obsoletos y mantenimiento periódico para los que se	2 meses	Ingenieros en Sistemas Compra de equipos de computación	Dirección de Pesca Industrial

encuentran en buen estado.			
----------------------------	--	--	--

Elaboración propia.

ESTRATEGIA 6. Gestionar programas que vayan de la mano con el mejoramiento de los conocimientos del talento humano, incentivando al personal a mostrar una mejor actitud ante los usuarios.

Cuadro 4. 55. Estrategia 6 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Creación de los programas y cursos con los expertos del tema.	2 meses	Recurso Humano Capacitadores	Dirección de Pesca Industrial
A2: Logística para impartir los programas a los trabajadores	15 días	Recurso Humano Materiales de oficina Equipo de computación	Dirección de Pesca Industrial

Elaboración propia.

ESTRATEGIA 7.- Gestionar la necesidad de equipos de trabajo con tecnología actualizada, que permitan una mejor afluencia de los procesos y minimizar el consumo de recursos.

Cuadro 4. 56. Estrategia 7 del plan de acción.

ACTIVIDAD	PERIODO	RECURSOS	RESPONSABLE
A1: Análisis y verificación de la necesidad de equipos tecnológicos	6 meses	Recurso Humano	Dirección de Pesca Industrial

A2: Gestionar la compra de nuevos equipos de trabajo	12 meses	Recurso Humano Recursos financieros	Dirección de Pesca Industrial
-------------------------------------------------------------	----------	--------------------------------------------	-------------------------------

Elaboración propia.

RECOMENDACIONES

- Es preferible que la implementación del plan se realice en el menor tiempo posible para así mejorar la calidad de los servicios brindados en la dirección.
- Para mejorar la calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios se debe llevar un control y monitoreo continuo de las estrategias aplicadas así asegurar que están aplicando de manera correcta.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA]. (2017). *Plan de Mejoras*. Universidad de Antofagasta. Antofagasta, Chile. http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Aranda, N. y Zelada, T. (2016). *Estudio Organizativo de una empresa pesquera: Caso Albamar Ltda.* [Tesis pregrado, Universidad del Bío-Bío]. Repositorio institucional. http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2234/1/Aranda_Inostroza_Nathalie.pdf

Cueva, J. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S. A.* [Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Respecto al diagnóstico realizado a la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de Manta, se pudo conocer información relevante de la institución, entre ella su objetivo principal que se enfoca en regular la actividad pesquera bajo el cumplimiento de las normativas vigentes. Asimismo, se pudo determinar mediante una entrevista, algunos de los inconvenientes que se presentan al momento de ofrecer servicios de calidad y una buena atención al cliente, que; de acuerdo a la entrevistada, estos radican en la falta de equipos, materiales e instalaciones en buenas condiciones; las cuales son esenciales para mantener un entorno laboral favorable y realizar un trabajo eficiente. A esto se le suma, la falta de conocimiento de algunos funcionarios acerca de la normativa pesquera que regula los procesos de la institución, lo que se convierte en un inconveniente cuando los servidores no aplican la normativa de forma adecuada y, por consiguiente, ofrecen un servicio deficiente a los usuarios.
- En cuanto a la identificación de las dimensiones de calidad con mayor impacto en la satisfacción de los usuarios, fueron seleccionadas mediante análisis bibliográfico, siendo escogido el modelo SERVQUAL desde su GAPs-5 que comprende las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y aspectos tangibles. Con estas dimensiones se diseñaron las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios, mismas que dieron a conocer otros factores que intervienen en la insatisfacción de los usuarios desde su perspectiva y desde el punto de vista de los servidores públicos. En este sentido, se determinaron causas como la poca fluidez que existe en los trámites solicitados, requisitos complejos y extensos, infraestructura inadecuada, falta de

equipos básicos, atraso en la entrega de requerimientos, falta de comprensión por parte de los usuarios, personal no capacitado en cuanto a normativas, entre otras; todo esto en conjunto se traduce en que se brinden servicios deficientes, una atención desfavorable y; por ende, se genere malestar e insatisfacción en los usuarios

- En correspondencia al último resultado, se llevó a cabo el diseño y propuesta de un Plan de Mejora dirigido a la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros de Manta, el cual contiene varias estrategias que están orientadas en contribuir con la mejora de la institución a partir del incremento de la satisfacción de los usuarios; es decir, que con las estrategias planteadas se espera que mejore la atención al cliente, se fortalezca la calidad de los servicios ofrecidos y sobre todo, que incremente la satisfacción de los usuarios que se sirven de las actividades que ofrece la dirección.

5.2. RECOMENDACIONES

- La realización de diagnósticos es necesaria en toda organización cuando se desea determinar aspectos relevantes de un objeto de estudio; por ello, se recomienda que la Dirección de Pesca Industrial tome como base el presente estudio para que sigan ejecutando diagnósticos que les permita conocer las necesidades de la institución y del personal que labora en ella; de esta forma, podrán tener un fundamento sólido para la propuesta de medidas que mitiguen los inconvenientes detectados en la organización.
- La revisión bibliográfica es un aspecto fundamental para dar inicio a un estudio y durante todo su proceso investigativo, al ser esta la base para sustentar las ideas planteadas por los autores. Por esta razón, es recomendable realizar la revisión de bibliografías desde páginas y documentos confiables, especialmente que provengan de tesis previas y trabajos científicos actualizados, que; como en esta investigación, se han utilizado y han permitido la identificación de las dimensiones de calidad de los servicios, y el diseño de encuestas adaptadas a las necesidades del estudio y a la información que se desea obtener.
- Es importante que, el Plan de Mejora diseñado para la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, sea implementado por las autoridades y funcionarios pertinentes, siguiendo a cabalidad los procedimientos establecidos en el plan de acción; de este modo, se garantiza la efectividad del plan y se asegura cumplir con su objetivo que es el de contribuir con la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la dirección e incrementar la satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M., y Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente externo y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Guayaquil, Ecuador.
- Bernardo, C., Carbajal, Y., y Contreras, V. (2019). *Metodología de la Investigación*. Manual del estudiante de la Universidad San Martín de Porres. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Brown, S., & Lent, R. (2017). Social cognitive career theory in a diverse world. *Journal of Career Assessment*, 25(1), 173-180. doi: 10.1177/1069072716660061
- Burgasí, D., Cobo, D., Pérez, K., Pilacuan, R., y Rocha, M. (2021). El diagrama de ishikawa como herramienta de calidad en la educación: una revisión de los últimos 7 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 14(84), 1212-1230. tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Bustamante, A., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-10.

<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>

Cardozo, A., y Zabaleta, W. (2017). *Factores de insatisfacción laboral del personal en las PYMES textiles más representativas del Barrio Doce de Octubre en la ciudad de Bogotá*. [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9477/CardozoAmanda2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de Investigación*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.com.ec/books>

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. [CEPAM]. (2013). *Manual de atención al cliente*. <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONACYT]. (2021). *Métodos estadísticos básicos*. <https://www.cimat.mx/es/node/798>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008*. Última modificación 25 de enero de 2021. <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/>

Contreras, S., y Novoa, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Revista Panamá Salud Pública*, 42(65). Obtenido de <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.65>

- Corona, J. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Revista de Comunicación*, 3(144), 69-76. <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1087/1412>
- Cortés, V. (14 de abril de 2021). *Insatisfacción laboral, un mal en tu empresa que puedes prevenir*. <https://blog.sodexo.com.mx/blog/insatisfaccion-laboral-prevenir>
- Cruz, I., y Galán, J. (2019). Determinantes del comportamiento de queja del consumidor en México. *Revista Acta Universitaria*, 29. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100160
- Díaz, V., y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Dios, R. (2017). Los métodos estadísticos para la investigación en el área de producción animal. *Revista Científica de la Facultad de Ciencias Veterinarias*, 27(6). <https://www.redalyc.org/journal/959/95953773001/html/>
- Duque, E., y Gómez, Y. (2015). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 5(12), 180–191. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., y Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista*

Mexicana de Investigación Educativa, 21(70), 929-949.
<https://www.redalyc.org/pdf/140/14046162013.pdf>

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades. *Revista Científica digital INSPILIP*, 5(3). <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

Félix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 1-11. doi: <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., y De la H, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista de Información Tecnológica*, 31(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lang=pt

Gadea, E., Morquecho, R., Pérez, J., y Morales, V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232018000300011

Gadea, E. (2019). *Evaluación de la calidad total en la UANL caso: cultura física y salud en el nivel medio superior*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Nuevo León, México. Repositorio institucional. http://eprints.uanl.mx/17054/7/Tesis_Erika%20Alexandra%20Gadea%20Cava%20zoz.pdf

- Gallegos, J., y Gallegos M., (2017). *Los servicios básicos y su relación en la intervención comunitaria universitaria: Caso Yaguachi Nuevo*. [Tesis pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3752/1/LOS%20SERVICIOS%20BASICOS%20Y%20SU%20RELACION%20C3%93N%20.pdf>
- Gambo, M. (2016). Service quality and customer satisfaction among domestic air passengers in Nigeria. *International Journal of Business and Management Studies*, 8(2), 32-49. http://www.sobiad.org/ejournals/journal_ijbm/archives/IJBMS2016_2/paper20_Gambo.pdf
- Gamboa, J., Puente, S., y Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 3(8), 487-502. ISSN 1390-9304
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gaviria, R., y Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Gil, P. (2014). *Población de estudio y muestra*. http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/20poblacion&muestra.pdf
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibido en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Revista de Ciencia e Ingeniería*

Neogranadina, 25(1), 113-135.
<https://www.redalyc.org/pdf/911/91139263008.pdf>

Google Maps. (2022). *Ubicación Dirección de Pesca Industrial- Puerto Pesquero de San Mateo*. <https://www.google.com.ec/>

Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Guillermo, F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar Social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, J., y Playonero, D. (2019). Importancia de la Gestión de la calidad en el mejoramiento del servicio al cliente. *Revista de Ingeniería industrial*, 1, 1-11. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1727/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20la%20calidad%20en,pu%C3%B1ado%20de%20aplicaciones%20metodol%C3%B3gicas%20por>

Henao, L. (2021). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Revista de Contaduría Administrativa*, 65(3).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext_plus&tlng=es

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores, sexta edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, J. (2016). *La acción de repetición en la legislación ecuatoriana*. [Tesis posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4876/1/T1886-MDE-Herrera-La%20accion.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2018). *Ecuador en Cifras*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-resultados-de-la-encuesta-multiproposito/>

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE]. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Kalman, J., y Rendón, V. (2016). Uso de la hoja de cálculo para analizar datos cualitativos. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(18). 29-48. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281049122003.pdf>

Lapiente, L., Flores, P., Muñoz, R., y Medrano, L. (2019). Evaluación de un modelo socio-cognitivo de la satisfacción laboral en trabajadores argentinos. *Revista de Estudios de Psicología*, 24(1). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2019000100002

Lascurain Gutiérrez, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. [Tesis de posgrado, Universidad Iberoamericana]. Repositorio institucional. <http://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/561/015599s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Latinobarómetro. (2018). *Informe de 2018*. Santiago de Chile, Chile. http://www.latinobarometro.org/latdocs/INFORME_2018_LATINOBAROMETRO.pdf

Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2015). *Definición y constitución de empresas públicas*. <https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>

Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. *Registro Oficial 353*. Quito, Ecuador.

López, A., y Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Revista Cofin Habana*, 12(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004

Marketing Directo (29 de noviembre de 2017). *¿Por qué es importante el material de oficina?*. <https://www.marketingdirecto.com/anunciantesgeneral/anunciantes/importante-material-oficina>

- Martin, M. (2016). Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 36-52. https://www.researchgate.net/publication/311928607_Customers'_determination_of_service_quality_and_satisfaction_in_a_returnrepair_process_A_quantitative_study
- Mata, L. (07 de mayo de 2019). *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Matute, J. (2019). *Factores explicativos del crecimiento del sector público: El caso de Ecuador, 1983-2016*. Universidad de Cuenca. *Revista de Economía y Política*, (30), 1-12. doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n30.2019.08>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña. R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mili, S. (2017). *La satisfacción del consumidor de café de comercio justo a partir del valor recibido y su contribución en la lealtad del cliente*. [Tesis doctoral, Universidad del Vigo]. Repositorio institucional.
http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/790/La_satisfacci%C3%B3n_del_consumidor.pdf?sequence=1
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2019). *Estructura orgánica funcional*. <https://www.produccion.gob.ec/>
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2021). *Subsecretaría de Recursos Pesqueros*. <https://srp.produccion.gob.ec/>
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2022). *Dirección de Pesca Industrial de Manta*. <https://srp.produccion.gob.ec/direcciones-de-la-subsecretaria-de-recursos-pesqueros/direccion-de-pesca-industrial/>
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía Metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos*. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Guía Metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos*. Quito, Ecuador.
- Moliner, B., Galarza, M., Gil, I., y Fuentes, M. (2015). Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. *Cuadernos de Turismo*, 36, 295-313. <https://pdfs.semanticscholar.org/dac0/d87b435c994f812a1b9ba68675a7f019929c.pdf>

Muñoz, R. (2019). *Análisis de la situación actual de la metodología para proyectos de servicios tecnológicos. CASO CIATEQ AC.* [Tesis de posgrado, Universidad de Querétaro]. Querétaro, México. Repositorio institucional. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/375/1/Mu%C3%B1ozChavezRaulRoberto%20MDGPI%202019.pdf>

Ngo, M., y Nguyen, H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116. doi: <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>

Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público. (2018). *Normativa para regular la calidad de servicio.* Quito, Ecuador.

Ordoñez, H., y Trelles Vicuña, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(4) 1-3. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28062322013>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Servicios públicos.* <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TrdHzfAepTjWJ:https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang-es/index.htm+%&cd=13&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2015). *Plan de acción sobre la salud de los trabajadores 2015-2025.* <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33983>

- Ortega, M., Hernández, J., y Tobón, S. (2015). Análisis documental de la gestión del conocimiento mediante la cartografía conceptual. *Revista Ra Ximhai*, 11(4), 141-160. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596009.pdf>
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Selva Andina Research Society*, 8(2), 145-146. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361353711008>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147. doi: 10.1016/S0022-4359(05)80007-7.
- Parodi, O., Andrés, C., y Perry, K. (2017). *La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente de "El Fanático Fútbol Club" de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Pavón, Y., Baquero, R., y Góngora, A. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Revista Ciencias Holguín*, 24(4). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181557161007>

- Pedraza, N., Lavín, J., y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la Administración Pública de México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, (23), 25-49. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj4r5-AuuTyAhVESzABHQT-2Farticulo%2F5604751.pdf&usg=AOvVaw0n0uZ-FxiQOwIML2i708UG>
- Peña, T., y Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, Cultura y Sociedad: Revista del Instituto de Investigaciones*, (16), 55-81. <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>
- Plan de Desarrollo. (2017-2021). *Plan de Desarrollo Toda Una Vida*. https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_ecuador_0244.pdf
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2014). *5 factores que determinan un servicio de calidad*. <http://200.16.4.26/el-asesor/5-factores-que-determinan-un-servicio-de-calidad-parte-1#sthash.eqYvuDAY.dpbs>
- Ramón, D. (2018). *El método deductivo en la generación de datos confiables en el instituto de la población afrodescendiente*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala] Machala, Ecuador. Repositorio institucional. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Roldán, P. (2018). *Sector público*. ECONOMIPEDIA.
<https://economipedia.com/definiciones/sector-publico.html>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación*. México. Soluciones Educativas.
Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>

Samaniego, P., y Tapia, J. (2017). *Informe sobre la calificación de los servicios públicos en el Ecuador periodo 2014-2016*.
http://www.practicasejemplaresecuador.com/wp-content/uploads/2017/06/Primer_ICASEP-FINAL.pdf

Sánchez, Y., y Dorado, C. (2014). *La importancia de la calidad en servicio al cliente*. [Tesis de posgrado, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios CEAD Palmira]. Repositorio institucional.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21405/ysanchezm.pdf>

Sánchez, M., y Sánchez, C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sepúlveda, J., Suárez, D., Porto, R., Miranda, L., Echeverri, C., y Garces, L. (2018). El sector público como actor relevante de la ciencia, la tecnología y la innovación en Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), 10. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p10.pdf>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. <https://books.google.com.ec/books>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de abril de 2018). *Calidad en los servicios públicos*. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Spencer, C., Silva, M., Mederos, M., y Gutiérrez, M. (2018). Entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente. *Killkana Sociales*, 2(4), 121-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6799315>
- Tonato, B. (24 de abril de 2017). *La Calidad del Servicio público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito, Ecuador (EC).
- Torres, M., Torrez, E., Rojas, D., y Vásquez, C. (2008). Método de evaluación de la calidad de la información en servicios basada en tratamiento borroso. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 12(47), 1-25. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212008000200003
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis compendium. *Revista Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

- Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/g>
- Universidad Continental. (2017). *¿Qué características tiene un funcionario público moderno?*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-caracteristicas-tiene-un-funcionario-publico-moderno>
- Universidad UTE. (05 de enero de 2018). *La calidad del servicio al cliente en el sector público*. <https://www.ute.edu.ec/la-calidad-del-servicio-al-cliente-sector-publico-se-investiga-la-ute/>
- UNIR. (07 de mayo de 2021). *¿Qué es la gestión pública?*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., y Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>
- Vizcaíno, A., y Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. Libro de la Universidad de Guadalajara. http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf
- Xposable (2020). *Importancia de contar con un Reglamento Interno de trabajo*. <https://www.xposable.com/tendencias/la-importancia-de-contar-con-un-reglamento-interno-de-trabajo/>

- Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 26-38. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>
- Zavala, F., y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>
- Zelesnak, V. (2009). *Profesionalización en el proceso de ingreso a la administración civil del Estado personal contratado en calidad jurídica*. Universidad de Concepción. <http://hdl.handle.net/10469/6549>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista

OBJETIVO

Esta entrevista ha sido diseñada con el propósito de obtener información cualitativa acerca de la calidad de los servicios que ofrece la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros ubicada en San Mateo-Manta; la cual será aplicada al director de la institución antes mencionada.

DATOS GENERALES

ENTREVISTADO:

FECHA:

1. ¿Considera que los servicios que se ofrecen en la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros son eficientes y de calidad? ¿Por qué?
2. ¿Considera usted que su personal de trabajo está capacitado para ofrecer una buena atención al cliente? ¿Por qué?
3. ¿Cree que el personal que labora en la Dirección que usted preside, está ofreciendo una atención de calidad a los usuarios? ¿Por qué?
4. ¿Cree que debido a la pandemia del COVID-19 la calidad de los servicios y el normal funcionamiento en la Dirección de Pesca Industrial, se vio afectada? ¿Por qué?
5. ¿Considera importante que, en la Dirección de Pesca Industrial, se implementen medidas estratégicas y mecanismos de control de calidad que ayuden a mejorar la eficiencia de los servicios? Indique Cuales.
6. ¿Qué estrategias utilizaría para seguir motivando a todo el equipo de Trabajo de la Dirección de Pesca Industrial?
7. ¿Considera usted que el personal de la Dirección de Pesca Industrial posee conocimientos sobre los valores y objetivos institucionales? ¿Qué opina al respecto?

8. ¿Considera usted que las instalaciones y equipos tecnológicos que posee actualmente la Dirección de Pesca Industrial, brindan la cobertura adecuada para el óptimo desempeño de las actividades diarias de los funcionarios?

		ÍTEMS	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿La Dirección de Pesca Industrial posee un buen manejo de eventualidades y contratiempos?					
	2	¿La DPI debe ofrece un correcto servicio al usuario desde la primera atención?					
	3	¿La DPI mantiene sus registros de forma correcta?					
	4	¿La DPI muestra interés en solucionar los problemas de los usuarios?					
	5	¿La DPI tiene puntualidad en los plazos de entrega de los servicios?					
Capacidad de Respuesta	6	¿La DPI cumple con un tiempo determinado para la entrega de los servicios a los usuarios?					
	7	¿Los usuarios que solicitan los servicios en la DPI entregan siempre sus requerimientos completos?					
	8	¿El personal de la DPI brinda un servicio ágil y oportuno a los usuarios?					
	9	¿El personal de la DPI cuenta con una carga laboral adecuada que permita la atención oportuna a los usuarios?					
	10	¿El personal de la DPI esta siempre dispuesto a solventar las dudas de los usuarios?					
Aseguramiento	11	¿El personal de la DPI brinda seguridad en los trámites ingresados?					
	12	¿El personal de la DPI cuenta con la capacidad y conocimiento adecuado para brindar el correcto servicio a los usuarios?					
Empatía	13	¿El personal de la DPI demuestra comprensión hacia los requerimientos de los usuarios?					
	14	¿El personal de la DPI es amable con los usuarios?					
Aspectos Tangibles	15	¿La infraestructura y señalética de la DPI, permiten brindar un servicio de calidad a los usuarios?					

	16 ¿Los materiales e insumos con los que cuenta la DPI, permiten brindar un servicio de buena calidad?					
	17 ¿El aseo de las oficinas de la DPI es el adecuado para el óptimo desempeño de los funcionarios?					
	18 ¿Los equipos con los que cuenta la DPI son de apariencia moderna?					
	19 ¿Las instalaciones físicas de la DPI son visualmente atractivas?					

Anexo 3. Formato de encuesta a usuarios

OBJETIVO

La presente encuesta ha sido desarrollada con la finalidad de conocer desde la perspectiva de los usuarios que recurren a la Dirección de Pesca Industrial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, su punto de vista acerca de la calidad de los servicios que se ofrecen en esta dirección e identificar los aspectos que los usuarios creen que deben mejorarse en la institución.

INFORMACIÓN GENERAL

DISCAPACIDAD: SI NO

GÉNERO: MASCULINO FEMENINO OTROS

PREPARACIÓN ACADÉMICA: Sin preparación académica

Bachillerato

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

EDAD: 18 – 30 años

31 – 45 años

46 – 60 años

61 años en adelante

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

De los servicios que a continuación se detallan, ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia?

Autorización para ejercer actividad económica de embarcaciones industriales

Autorización para ejercer actividad económica de empresas

Permiso de Pesca para embarcaciones industriales

Autorización de importación y exportación de productos pesqueros

Registro Interno de Captura

Certificados de Captura, con procesamiento y sin procesamiento

Certificado de Captura Simplificado

Declaración de pesca importada sin procesamiento y con procesamiento

Certificados Estadísticos

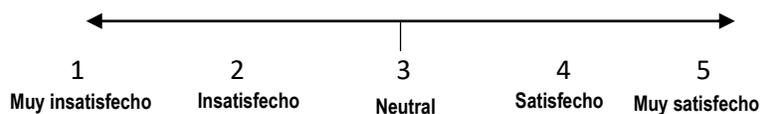
Certificados Dolphin Safe

Certificado Fad Free

Certificado de Acreditación de Origen Legal – CAOL

Permiso de Pescadores Industriales

CUESTIONARIO

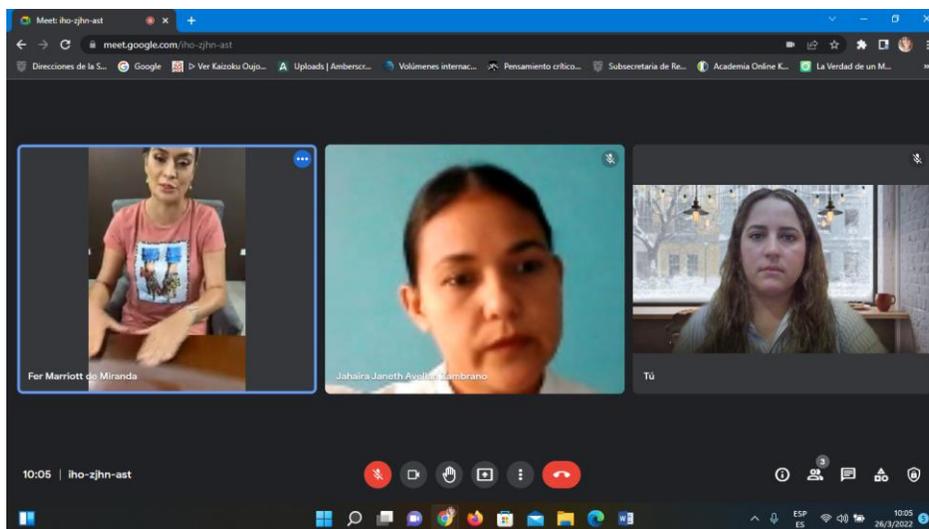
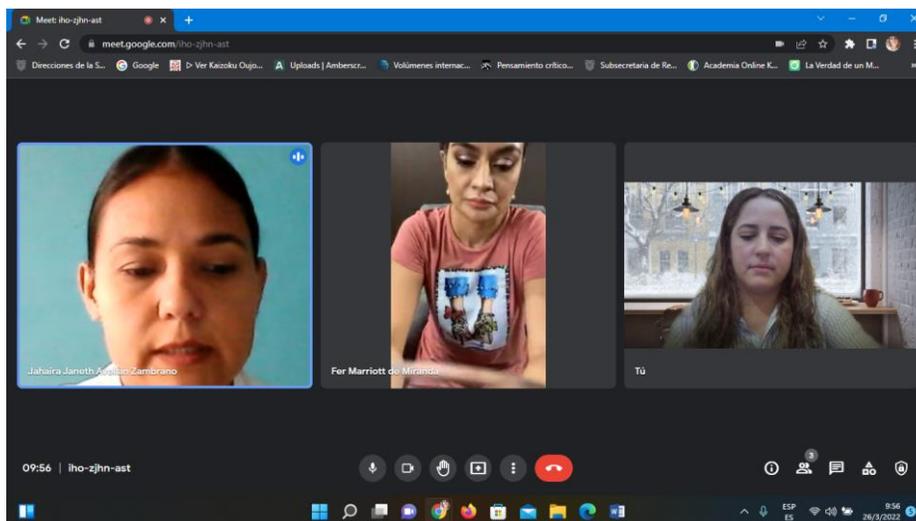


DIMENSIONES	Nº	ÍTEMS	ESCALA DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Cuán satisfecho se encuentra del servicio que presta la Dirección de Pesca Industrial, seleccionado en el ítem anterior?					
	2	¿Está satisfecho con los servicios que presta actualmente la DPI ?					
	3	¿Cuán satisfecho está con el interés que demuestra el personal de la DPI ante los problemas presentados por los usuarios?					
Capacidad de Respuesta	4	¿Cuán satisfecho está con el tiempo que los funcionarios emplean para dar respuestas a sus trámites?					
	5	¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la atención de los trámites ingresados en la plataforma Gubernamental Quipux, dirigidos a la DPI?					
	6	¿Con qué grado se identifica usted, ante la capacidad de respuesta y destreza de los funcionarios de la DPI para responder sus dudas?					
Aseguramiento	7	¿Con qué grado de satisfacción calificaría la orientación brindada por el personal de la DPI, fue clara y adecuada?					
	8	¿Con qué grado de satisfacción calificaría la confianza proporciona por el personal de la DPI ?					

	9	¿Cuán satisfecho está en relación a la demostración de conocimientos del personal de la DPI para contestar sus inquietudes?					
Empatía	10	¿Está satisfecho con los horarios de atención de la DPI, son convenientes para los usuarios?					
	11	Con respecto a los servicios brindados por la DPI en tiempos de pandemia por Covid-19 ¿Con qué grado de satisfacción lo calificaría?					
	12	¿Cuán satisfecho está sobre la experiencia de atención por parte de los funcionarios de la DPI?					
Aspectos Tangibles	13	¿Está satisfecho con la facilidad de acceso, espacio físico, y áreas señalizadas dentro de la entidad?					
	14	¿Qué tan satisfecho está con la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio?					
	15	¿Está Satisfecho con los requisitos para obtener los servicios ofertados por la DPI?					

Anexo 4. Registro fotográfico

Anexo 4.1. Entrevista a Directora de la DPI.



Anexo 4.2. Encuesta a servidores públicos de la DPI







Anexo 4.3. Encuesta a usuarios externos de la DPI





