



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de Magíster en Administración
de Empresas**

**Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención
Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas
Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

Diego Francisco Sanmartín Vaca

Quito, marzo de 2021

Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención
Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias
en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Por

Diego Francisco Sanmartín Vaca

Marzo 2021

Aprobado:

Jefferson, G, Reyes, S, Tutor

María, B, Castillo, Q, Presidente del Tribunal

Sandra, Villacís, M, Miembro del Tribunal

Marco, V, Carrillo, G, Miembro del Tribunal

Aceptado y Firmado: _____ día, mes, año

Jefferson, G, Reyes, S.

Aceptado y Firmado: _____ día, mes, año

Sandra, Villacís, M.

Aceptado y Firmado: _____ día, mes, año

Marco, V, Carrillo, G.

9 de marzo del 2021

María, B, Castillo, Q.

Presidente(a) del Tribunal

Universidad Internacional del Ecuador

Autoría del Trabajo de Titulación

Yo, Diego Francisco Sanmartín Vaca, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado **Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**, es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Diego Francisco Sanmartín Vaca

Correo electrónico: disanmartinva@uide.edu.ec

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Yo, Diego Francisco Sanmartín Vaca, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado **Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social** , autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, marzo de 2021



Diego Francisco Sanmartín Vaca

Correo electrónico: disanmartinva@uide.edu.ec

Dedicatoria

Dedico mi trabajo, en primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento muy especial en mi formación profesional. A mi novia, quien fue mi apoyo incondicional durante toda esta etapa de mi vida. A mi papá, por demostrarme su apoyo, que a pesar de los problemas está siempre a mi lado. A mi mamá, por recibirme con una sonrisa y un abrazo brindándome su apoyo a cada momento, y a mi hermano quien estuvo conmigo cada momento de este camino brindándome todo su todo su apoyo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por dejarme llegar hasta esta etapa de mi vida. A mi novia quien estuvo conmigo de principio a fin. A mi papá, que con su ejemplo de líder me ha enseñado a no caer ni rendirme ante nada. A mi familia por haberme brindado siempre su apoyo a cada momento,. A mi tutor Jefferson Geovanny Reyes Segovia por haberme guiado en este proceso de titulación.

Un agradecimiento especial al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mi lugar de trabajo, por haberme facilitado toda la información necesaria para este artículo y haber colaborado en cada parte de este proceso.

Resumen Ejecutivo

Partiendo de que toda institución pública es funcional siempre y cuando sea capaz de cumplir con la solución de los problemas de sus usuarios, el presente estudio se lo realiza en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) específicamente en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha con el objetivo principal de la optimización del tiempo de espera en la atención al afiliado para mejorar la calidad del servicio en la validación de cuentas bancarias. Por lo tanto, se realiza una investigación de enfoque mixto, utilizando como instrumento la encuesta, entrevista y observación, con la que se pudo recolectar datos para ser analizados y que formulen inferencias del programa de investigación obteniendo como resultados que la optimización del tiempo está ligada con la percepción del servicio de atención al usuario, a pesar que la institución a implementando la teoría de colas con el sistema de una fase con múltiples canales, a través de módulos de atención, factores como la tecnología y el conocimiento del ejecutor del proceso, es decir el colaborador de la dependencia intervienen en los tiempos prolongados de espera del cliente.

Palabras claves: Tiempo de espera, satisfacción, proceso, teoría de colas.

Abstract

Assuming that every public institution is functional as long as it is capable of solving the problems of its users, this study is carried out at the Ecuadorian Institute of Social Security (IESS) specifically at the Universal Service Center of the Provincial Directorate of Pichincha with the main objective of optimizing the waiting time in the attention to the affiliate to improve the quality of the service in the validation of bank accounts. Therefore, a mixed approach research is carried out, using the survey, interview and observation as an instrument, with which data could be collected to be analyzed and to formulate inferences of the research program, obtaining as results that the optimization of time is linked with the perception of the customer service, despite the fact that the institution has implemented the queuing theory with the system of a phase with multiple channels, through service modules, factors such as technology and the knowledge of the executor of the process, In other words, the employee of the agency intervenes in the long waiting times of the client.

Keywords: Waiting time, satisfaction, process, queuing theory.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	xii
Lista de Figura	xiii
CAPÍTULO I: Introducción	1
Antecedentes	3
Enunciado del Problema.....	5
Propósito del Estudio	6
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Significancia del Estudio.....	9
Naturaleza del Estudio.....	9
Definición de términos	10
Limitaciones.....	10
Delimitaciones	11
Resumen	11
CAPÍTULO II: Revisión de la Literatura	12
Marco Teórico	13
Servicio al cliente	13
<i>Calidad de servicio.</i>	<i>13</i>
<i>Atención al cliente.</i>	<i>14</i>
<i>El profesional de la atención.</i>	<i>16</i>
Tiempo de espera.....	16

<i>Uso de modelos de filas de espera para analizar tiempos de espera.</i>	16
Teoría de Colas	18
<i>Descripción.</i>	18
<i>Características.</i>	18
Notación de Kendall.	18
<i>Modelo de colas con un solo canal, llegadas de Poisson y tiempos de servicio</i> <i>exponenciales (M/M/1).</i>	20
<i>Ecuaciones de colas.</i>	21
<i>Modelo de colas con múltiples canales, llegadas de Poisson y tiempos de servicio</i> <i>exponenciales (M/M/m).</i>	22
<i>Ecuaciones para el modelo de colas con múltiples canales.</i>	23
Resumen	23
CAPÍTULO III: Metodología	25
Diseño de la investigación	25
Pertinencia del diseño	27
Población y muestra	27
Consentimiento informado	28
Confidencialidad	29
Localización geográfica	29
Instrumentación	30
Recolección y análisis de datos	31
Validez y confiabilidad	32

Resumen	33
CAPÍTULO IV: Resultados	34
Tamaño de la muestra.....	34
Confiabilidad y Validación del Instrumento de Medición.....	36
Resultados Estadísticos y Hallazgos.....	37
Investigación cuantitativa	37
Investigación cuantitativa	54
Resumen	60
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones	61
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Contribuciones teóricas y prácticas	63
Futuras investigaciones	64
Referencias.....	65
Apéndice A: Consentimiento Informado	68
Apéndice B: Instrumento de investigación Entrevista.....	70
Apéndice C: Instrumento de investigación Encuesta.....	71
Apéndice D: Solicitud para validar el cuestionario	73
Apéndice E: Formato de validación del cuestionario de encuestas	74

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Cronograma de encuestas a usuarios</i>	35
Tabla 2 <i>Validación Encuesta</i>	37
Tabla 3 <i>Apreciación de complejidad del trámite</i>	38
Tabla 4 <i>Apreciación de documentación para el trámite</i>	39
Tabla 5 <i>Apreciación para el trámite en línea</i>	40
Tabla 6 <i>Apreciación del tiempo del trámite</i>	42
Tabla 7 <i>Apreciación del tiempo de espera</i>	43
Tabla 8 <i>Apreciación del tiempo del funcionario</i>	44
Tabla 9 <i>Apreciación del tiempo validación de cuentas bancarias</i>	45
Tabla 10 <i>Afectación del tiempo del trámite</i>	46
Tabla 11 <i>Apreciación respecto a la información previa</i>	48
Tabla 12 <i>Medios de consulta</i>	49
Tabla 13 <i>Importancia de calidad del servicio</i>	50
Tabla 14 <i>Apreciación cultura de servicio</i>	51
Tabla 15 <i>Apreciación de la capacitación del personal</i>	52
Tabla 16 <i>Descripción de perfil de los informantes - oficinista</i>	55
Tabla 17 <i>Descripción del perfil de los informantes – Jefa de área</i>	56

Lista de Figura

<i>Figura 1</i> Cuatro configuraciones básicas de los sistemas de colas	20
<i>Figura 2</i> Localización geográfica.....	29
<i>Figura 3</i> Apreciación de complejidad del trámite	38
<i>Figura 4</i> Apreciación de documentación para el trámite.....	39
<i>Figura 5</i> Apreciación para el trámite en línea	40
<i>Figura 6</i> Apreciación del tiempo del trámite.....	42
<i>Figura 7</i> Apreciación del tiempo de espera.....	43
<i>Figura 8</i> Apreciación del tiempo del funcionario.....	44
<i>Figura 9</i> Apreciación del tiempo validación de cuentas bancarias	45
<i>Figura 10</i> Afectación del tiempo del trámite.....	46
<i>Figura 11</i> Afectación respecto a la información previa	48
<i>Figura 12</i> Medios de consulta	49
<i>Figura 13</i> Importancia de calidad del servicio	50
<i>Figura 14</i> Apreciación cultura del servicio	51
<i>Figura 15</i> Apreciación de la capacitación del personal.....	52

CAPÍTULO I: Introducción

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución pública al servicio de los ecuatorianos cuya organización se encarga en velar por el bienestar de la población urbana y rural bajo dependencia laboral o sin ella en casos de enfermedades, desempleo, riesgos de trabajo, maternidad, discapacidad, vejez y muerte de acuerdo al sistema de seguridad social, por tal razón se generan una serie de trámites y servicios institucionales que demanda de un flujo masivo de personas, siendo una de las instituciones más visitadas en el país. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019).

Es así que a este tipo de entidades públicas se les proporciona una estructura orgánica que le permita trabajar de manera correcta y rápida; cuando se labora con una gran cantidad de usuarios y de diversos niveles intelectuales, se vuelve obligatorio conformar un equipo de trabajo comprometido y bien capacitado, que sepa llevar con agilidad los procesos que tiene que realizar, de tal manera que el usuario pueda sentirse beneficiado por el servicio, evitando tiempos de espera prolongados, por lo que para cumplir con la gestión los trabajadores necesitan un sistema de apoyo que les facilite la interacción con los afiliados. (García & Arredondo López, 2017)

Se conoce que en la matriz del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se reciben diariamente un promedio de 120 personas por funcionario público, es decir 1.100 personas aproximadamente son atendidas por ventanilla en busca de soluciones de trámites con prioridad inmediata o simplemente de orientación e información, siendo que el cúmulo de información que maneja la institución es alto y a pesar de que mucha de esta información se encuentra en la web, y que este sistema digital solventa un alto porcentaje de las funciones, las personas prefieren realizar sus gestiones de forma personal asistiendo a la entidad. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019)

Aunque la institución cuenta con políticas definidas, sus reglamentaciones, funciones y legislaciones asociadas, las cuales se traducen en procedimientos de trabajo claros, muchas veces los procesos de atención al público se dilatan más tiempo del que debería ser generando un gran malestar para el usuario, se han implementado el sistema de turnos para mejorar la concurrencia de las personas sin embargo sigue generando malestar en los aportantes.

Considerando que toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente, esto implica garantizar la calidad en la atención en el servicio lo que implica la disminución de tiempos de espera, y basándose en lo expuesto en el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke, quienes manifiestan que la organización y el cliente se encuentran íntimamente vinculados en una relación triangular, cuyos factores a considerar son la estrategia de servicio, el usuario y los sistemas. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013)

Por tal razón, el presente proyecto se enfoca en buscar una propuesta viable que conlleve a la optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha en lo que respecta a la tramitación de la validación de cuentas bancarias que se generan por diferentes actores, partiendo de un levantamiento de información respecto a conocer si los usuarios tienen una mala calidad del servicio para luego detectar las variables que intervienen en la mejora de este.

De tal manera, que se pueda establecer un sistema que optimice este trabajo en la institución, haciendo que los resultados para los usuarios del Instituto de Seguridad Social sean favorables y todos puedan salir de la entidad con su trámite resuelto y de la manera correcta y eficiente.

Además, con esta investigación se puede tomar como referente para futuras mejoras en los diferentes procesos que demanda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que

generan grandes inconvenientes con sus usuarios por los tiempos prolongados de espera y la mala atención al cliente, pudiendo también aplicarse en otras dependencias de la institución.

Antecedentes

Hace más de un siglo aparecieron las teorías primitivas sobre la administración, con ello se buscaba producir y vender, de esta manera maximizar la producción. Con el paso del tiempo se fue mejorando la teoría, la administración comenzó a cuidar del empleado y de todas las relaciones internas en las empresas (Nadales, 2020).

Hoy en día se evidencia que toda empresa que desea permanecer en el mercado debe conocer con exactitud quien es su cliente, conocerlo, mantenerlo y fidelizarlo. Es por esto que la dirección de la empresa y todos los colaboradores desde su propietario hasta sus empleados deben conocer quién es el cliente, cual es la promesa de venta que hace esa empresa con su cliente, como desde el puesto de trabajo que se desempeña, se aporta a ese compromiso y de manera responsable se vive la relación con el cliente, a esto se conoce como servicio al cliente. (Malhotra, 2017)

El cliente o usuario es la parte de una organización o institución que posee más valor, siendo necesario que las empresas traten como tal y estén pendientes de su manera de pensar y de su forma de percibir la organización. Sin embargo, llegar a que este factor importante se cumpla en las empresas viene siendo un gran desafío y problema día tras días ya que las personas que forman parte de las empresas tienen un cierto porcentaje de desconocimiento acerca de lo importante que es un cliente y de la manera que deben comportarse ante él. (González, 2019)

Según estudios realizados por la empresa Daemon Quest, organización especializada en la gestión de información de clientes, indica que las empresas pierden del 10% al 15% de sus usuarios todos los años debido a carencias en la atención al cliente, por lo que deben generar estrategias para fidelizar su compra, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es

una entidad pública al servicio de la comunidad y está ligada a la prestación del trabajador como una obligación de la afiliación, por parte del empleador que cuenta con una gran cantidad de clientes en forma continua y permanente, por lo que no existe una gran necesidad de captar clientes.

La gestión realizada en el servicio al cliente en las instituciones públicas del Ecuador ha sido motivo de estudio de algunas investigaciones que han buscado conocer las causas y proponer soluciones, docentes de la Universidad Tecnológica Equinoccial en el año 2018, presentaron su indagación para evaluar la calidad de servicio a una población de 135 instituciones del estado, para lo cual generaron una encuesta que fue aplicada a una muestra estadística de 56 instituciones públicas, utilizando la escala Likert y la formulación de las preguntas se basaron bajo el criterio de investigación del marco legal que regula la calidad del servicio en las Instituciones Públicas, como: Ley Orgánica del Servicio Público, el Acuerdo Ministerial 0055, Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio del 2012; el Acuerdo Ministerial 0065 de 2017, que expide la Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para la Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional; y las Normas de Control Interno (407) de la Contraloría General del Estado. Los resultados arrojados indican que las entidades públicas se orientan más al cumplimiento normativo interno y estratégico, que a la obtención de la satisfacción de la ciudadanía. (Universidad Tecnológica del Ecuador, 2018)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, agrupa un público variado que asiste a esta entidad buscando una respuesta de los funcionarios en lo que respecta a sus trámites relacionados a su seguridad social, que corresponde al derecho de toda persona a acceder a protección básica para satisfacer sus necesidades, lo que significa entablar con ellos el intercambio de información, es así, como en toda institución u organización que tiene que enfrentarse a varios clientes día tras día se presentan falencias en su sistema que no les

permite tener una buena empatía con sus clientes y más aún al ser una institución del estado, en evaluaciones realizadas de satisfacción ante el servicio se encuentra de forma reiterada quejas por la percepción de pérdida de tiempo.

Enunciado del Problema

La problemática sobre la calidad de servicio que existe en el Ecuador es muy recurrente, especialmente en instituciones del estado, en varios estudios señalan que se debe a una carencia de estudios, cifras desactualizadas y una falta muy grande de ejecución de protocolos en atención al cliente, sin embargo las situaciones desagradables al que se enfrenta un cliente no se da en todos los sitios, pero la gran mayoría presenta un número importante de falencias; esto ocurre pudiendo ser por dos razones, la primera por no tener una buena cultura de servir al cliente y la falta de una gestión académica sobre la importancia de un usuario satisfecho. (Gómez, 2015)

Una encuesta realizada por el Instituto Nacional Estadística y Censos en el año 2018 acerca de las razones por las cuales se presentan las situaciones de queja o reclamo de las instituciones públicas detalló que, el 14,3% de la población cree que este problema se debe a la insuficiente información, el 15,8% a la falta de profesionalismo de los funcionarios y el 24,6% indico que se debe a la falta de comprensión del problema (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020).

Aunque en los últimos años se han venido implementando nuevos protocolos de asistencia y servicio al cliente dentro del IESS, para intentar solucionar el problema que aqueja a los usuarios, creando los Centros de Atención Universal ubicados en las principales dependencias del IESS a nivel nacional, en donde se gestionan tramites que requieren de la presencia del afiliado, a pesar que muchos de los procesos se han automatizado para realizarlos en forma on line, los usuarios se acercan a la dependencias por la confianza que esto otorga hacerlo en forma personal, por motivos de la pandemia los trámites se lo

gestionaron en forma virtual, con grandes dificultades, sin embargo el 22 de junio nuevamente se reanuda la atención para trámites que demanda la presencia del cliente, pero para la población esto no es acogido y se acercan a la entidad.

Considerando que desde meses atrás de la pandemia se tenía un gran problema por la saturación de personas, donde uno de los principales inconvenientes que esta institución pública presenta es el tiempo que un usuario tiene que esperar para ser atendido, lo que implica la alta demanda en la sala de espera del Centro de Atención Universal (CAU) teniendo una saturación de personas que incluso pueden llegar a no tener un lugar donde puedan esperar, generando un malestar en el usuario que se evidencia en un clima de tensión en toda el área, en donde comienzan a presentarse quejas, reclamos e incluso insultos hacia los funcionarios públicos que los atienden y lastimosamente muchas veces esto es un problema no solo del recurso humano sino también del sistema recurso tecnológico que es proporcionado por la institución.

Propósito del Estudio

Basándose en lo expuesto por (Lamb, Hair, & McDaniel, 1998) que plantea que para mejorar la satisfacción del cliente, es necesario que la empresa identifique los atributos que comunican valor al mismo, esto implica que es necesario medir las expectativas, percepciones de desempeño y percepciones de la importancia de cada uno de los componentes del valor.

El presente estudio pretende buscar soluciones viables para las instituciones que brindan servicios donde la concurrencia de personas es masiva, específicamente en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha, al determinar un alto grado de quejas por los tiempos prolongados de espera en la gestión de trámites en la validación de cuentas proceso importante para la gestión de desembolsos de efectivo al cliente.

La importancia de generar acciones que conlleve a la toma de decisiones respecto al caudal de clientes que reciben, así como la capacidad de servicio con que cuentan, que ocasiona colas o líneas de espera implicando tiempos que no son bien vistos por los usuarios.

Para ello, se puede recurrir al estudio de colas que proporcionan tanto una base teórica del tipo de servicio que se puede esperar de un determinado recurso, como la forma en la cual puede ser diseñado, utiliza modelos matemáticos que describen sistemas de línea de espera, con la finalidad de encontrar cómo se comporta un sistema de cola bajo ciertos parámetros, y así se pueda tomar decisiones de mejora que conlleve a una atractiva optimización del tiempo que el usuario emplea en la gestión del trámite. (Shortle, Thompson, Gross, & Harris, 2017)

Es importante conocer los aspectos que influyen en una buena atención al cliente donde el personal interviene en gran manera a la percepción del servicio, de acuerdo a la investigación realizada por (Freyre, 2009) uno de los motivos por los cuales las personas encargadas de atender al público no ejecutan correctamente el trabajo se debe a la poca o falta de capacitación en sus funciones y el desconocimiento de los procesos.

Con la presente investigación se podrá responder las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios al momento de realizar el trámite de validación de cuentas bancarias Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito?
- ¿Cuáles son las percepciones que tienen los usuarios de la atención que tienen por parte de los funcionarios en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito?

- ¿Cuál sería las alternativas de mejora para obtener un tiempo óptimo de espera en la atención del usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito?

Con la formulación de las preguntas de investigación se pretende dar los lineamientos para la conformación del instrumento de recopilación de información denominado encuesta que se aplicará a los usuarios que se acercan al Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha, para la tramitación de la validación de cuentas bancarias.

Objetivo General

Proponer acciones de mejora para la optimización en el tiempo de espera y atención al usuario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito, mediante la utilización del diagrama de colas para la obtención de la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la satisfacción de los usuarios al momento de realizar el trámite de validación de cuentas bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito.
- Realizar un diagnóstico comparativo con las percepciones de los usuarios acerca de la atención que brinda el funcionario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito.
- Identificar las alternativas de mejora para obtener un tiempo óptimo de espera en la atención del usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Matriz Quito.

Significancia del Estudio

Los efectos ocasionados debido a la pandemia que atraviesa el mundo ha llevado a dejar a un lado la buena atención al cliente en muchas instituciones sobre todo en el sector público. La optimización de costos y la reducción de personal ha conllevado en muchos casos a presentar un déficit en la atención al cliente, viéndose afectados el incremento de tiempos de espera en su atención e incluso una atención con muy baja experiencia.

Una buena atención al cliente sin duda es una ventaja a gran escala que deberían aplicarse y exigir su aplicación en todas las instituciones públicas, ya que una atención deficiente pone en riesgo la reputación de la institución y genera un gran malestar entre los usuarios. La buena calidad en la atención mejora el ambiente de trabajo y aumenta la motivación de los trabajadores, ya que una mala atención desmoraliza a los funcionarios públicos por exponerlos a las continuas quejas y peleas de los usuarios insatisfechos.

Así mismo, la disminución de tiempos de espera de forma implícita genera una buena atención mejoraría sin duda, al ser el principal tema de discusión entre los usuarios, además permitirá mejorar la productividad del empleado ya que destinará su tiempo a cumplir con su trabajo en lugar de gestionar quejas y reclamos. Generando así un servicio eficaz y rápido para evitar la acumulación de usuarios en la sala de espera y cumpliendo con el objetivo planteado.

Naturaleza del Estudio

El propósito de este estudio es plantear medidas alternativas para lograr optimizar el tiempo de espera y así mejorar la calidad de atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se establecerán ciertos lineamientos para el mejoramiento tomando en cuenta tres variables importantes: tiempo de espera, tipo de atención y calidad de explicación ante una duda; variables que serán analizadas mediante

métodos cuantitativos a través de encuestas aplicadas a encuestas, para obtener información que posteriormente será analizada e interpretada y métodos cualitativos como las entrevistas a usuarios para la recolección de datos referentes a quejas o reclamos y a su vez a funcionarios para la recolección de sugerencias.

Definición de términos

Calidad del servicio. De acuerdo a la publicación realizada por (Duque, 2005), se entiende por servicio como la actividad o actividades que satisfacen las necesidades del consumidor, que al relacionarlo con la calidad implica la excelencia con lo que percibe.

Optimización de tiempo. Según (González, Manuel, 2006) señala que este término se refiere a hacer un buen uso del tiempo que se dispone, buscando mejores resultados para ser más eficiente y efectivos al momento de ejecutar una actividad.

Usuario. La Real Academia Española (2020), conceptualiza a este término como la persona que de alguna manera utiliza un objeto o servicio, pudiendo ser público o privado.

Atención al cliente. En lo expuesto por (Paz, 2007) se define como las acciones que sirven para que el cliente pueda obtener los beneficios que espera respecto a un servicio o producto.

Teoría de colas. Según lo afirmado por (Sastre, 2009) el modelo de la teoría de cola se define como el estudio relacionados al rendimiento de los procesos en aspectos relacionados con el tiempo y el número de clientes en el sistema.

Limitaciones

La investigación se ha visto limitada en la obtención de información debido a las medidas de distanciamiento social que en los actuales momentos se tiene por motivos de la pandemia ocasionada por el Covid 19, al ser necesario aplicar el instrumento de investigación específicamente la encuesta, a quienes visitan la dependencia de la institución, el temor que genera al tener que acercarse al usuario del servicio y la apertura de este a responder las

preguntas representa un limitante en una aplicación correcta. Sin embargo, se plantea utilizar los implementos necesarios para evitar cualquier contagio y tratar de aplicar en forma clara y rápida para que el cliente no se sienta molesto resaltando que el estudio es para mejorar el servicio.

Delimitaciones

La presente investigación se delimita espacialmente en las instalaciones del Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se aplica a los usuarios específicamente del servicio de validación de cuentas bancarias.

Resumen

La presente investigación se enfoca en la optimización del tiempo en la atención al cliente que se genera en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, razón por la que se puede evidenciar diariamente en el lugar aglomeración de usuarios y generación de largas líneas de espera; teniendo como resultado demoras y pérdida de tiempo para los usuarios, a esto se suma las medidas de cuidado que la población debe llevar por la exposición al virus Covid 19, que implica el distanciamiento social y evitar la aglomeración de personas en lugares cerrados, siendo importante conocer el criterio del usuario para aportar con mejoras viables.

CAPÍTULO II: Revisión de la Literatura

Las líneas de espera son un hecho cotidiano que afecta a las personas mientras compran en el supermercado, cargan gasolina, hacen un depósito bancario o en la atención de un servicio, por ello el estudio de las líneas de espera conocida también como teoría de colas, es una de las técnicas de análisis cuantitativo más antigua y más utilizada, la misma se utilizará en el presente proyecto, respecto a la espera para un trámite en el sector público específicamente en la entidad pública IESS.

Las colas es otra forma de llamar a las líneas de espera, también pueden tomar la forma de máquinas en espera de ser reparadas, camiones en fila que deben ser descargados o aviones alineados en una pista a la espera del permiso para despegar, en cualquiera de estas denominaciones se tiene tres componentes básicos en un proceso de gestión de colas: las llegadas, las instalaciones de servicio y la línea de espera real.

En este capítulo se pretende estudiar la forma en la cual los modelos de análisis de las líneas de espera ayudan a los administradores a evaluar el costo y la eficacia de los sistemas de servicios, por lo tanto, se inicia con una perspectiva de los costos en las líneas de espera, y luego se describirá las características de las líneas de espera, así como los supuestos matemáticos subyacentes utilizados para desarrollar modelo de colas y se presentarán las ecuaciones necesarias para calcular las características de funcionamiento de un sistema de servicio.

Marco Teórico

Servicio al cliente

Calidad de servicio.

Mendoza Estacio (2017), considera al servicio al cliente como un valor agregado en el caso de productos que son perceptibles y seguramente es el mismo caso de las empresas públicas o privadas que ofertan servicios.

Estas empresas deben tener como característica y visión principal tener un alto nivel en la calidad de los servicios que ofrece a los clientes que compran productos o a su vez contratan servicios, es así que la calidad de estos servicios radicará en las actitudes que presente el personal de la empresa. (Mendoza, 2017)

En el artículo publicado por (Wavetec Latam, 2020), indica que la importancia del servicio está en buscar la solución de un problema o a su vez satisfacer una necesidad, por tanto, el personal de cada uno de los niveles y áreas pertenecientes a una empresa debe estar consciente de que el éxito de las empresas se basa en la relación que puede existir entre la empresa y cada uno de los usuarios dependiendo de sus actitudes y comportamientos que se observen, al momento de recibir una demanda significativa de usuarios.

Según Palacios (2018), la definición de calidad de servicio es la de satisfacer según cada usuario, las diferentes necesidades que este puede tener y por la que se acercó a buscar el servicio o producto, con lo cual, se puede argumentar que la calidad se obtiene mediante todo un proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entregan.

Una buena estrategia para conseguir un usuario fiel consiste en evitar de todas las maneras posibles que existan sorpresas desagradables para los usuarios como fallas en el servicio y mejor sorprendiéndolos favorablemente, cuando se pueda presentar una situación imprevista que a su vez exija de una intervención para así superar sus expectativas. (Palacios

& Rodriguez, 2018) Compradores y consumidores de algunos productos o servicios son poco perceptibles a la calidad, sin embargo, se puede influenciar sobre aquellos clientes potenciales para que consideren en su lista de factores antes de consumir o contratar los niveles de calidad en los mismos. Esto sólo se podría lograr mediante una interacción constante y consciente con el usuario para generar un clima de confianza y seguridad por la exclusión de cualquier irregularidad en el funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro cualquier atributo percibido por los usuarios; esto solo se puede lograr mediante la obtención de un alto nivel de calidad de servicio y un alto conocimiento por parte de los usuarios de los procesos de gestión de calidad.

Para medir la calidad de los servicios es importante definir los indicadores de calidad, según Avilés (2019), este vendría siendo un trabajo interdisciplinario dentro de las diferentes áreas de una empresa, siendo importante definir las variables que se miden, la frecuencia, el encargado de la medición, los valores tolerables y sus objetivos.

Gómez (2015), especifica en su texto que una empresa debería generar un proceso para el seguimiento y medición de las ideas que puede llegar a tener un usuario, esto se puede lograr a través de aplicación de cuestionarios, que sean constantes y de aplicación frecuente, que puedan medir la satisfacción del usuario en diferentes áreas y atributos del servicio prestado. Así mismo, se debe tomar en cuenta otra información extra como son las quejas y las entrevistas directas con el usuario, por todo esto, es necesario tener un sistema que gestione la calidad de los servicios.

Atención al cliente.

Según Nadales (2020), hoy en día la base para prestar un servicio excelente al usuario está en la comprensión que el éxito no viene de la mano del producto, o a su vez no solo la del producto, sino más bien por el servicio que este producto lleva consigo. De nada sirve

fabricar el mejor producto del mercado o tener varios servicios ofertados si al momento de presentarlos el servicio va a tener fallas, al ser así, la calidad pasará a un segundo plano.

Las empresas que quieren triunfar en sus distintos mercados o zonas para Framingham (2019), se preocupan siempre de la calidad como del proceso interno, elementos que permite que el producto llegue en el momento justo y al lugar exacto, que incluso los posibles fallos estén previstos, con soluciones inmediatas. Así, al final cuando se analice el nivel de servicio dado a los usuarios a lo largo de un periodo, se podrá evidenciar que la clave del éxito no estará en los medios y los productos sino más bien en su personal.

Wavetec Latam (2020), realiza un análisis respecto a la atención que debe dar el empleado que tiene contacto con los clientes directos, considerando que es justamente que son aquellas personas a las que se les presta la mínima atención, al suponer que al proveer un sueldo tienen la obligación de hacer su trabajo de la mejor manera incluso aunque no se les haya preparado para eso, pudiéndose evidenciar en varias empresas en las que esa perfección laboral se les pide a los empleados desde el primer día.

Es un hecho de que la ventaja competitiva viene ligada al cambio de los recursos humanos, su selección, motivación, preparación y formación. Son cientos las empresas líderes en el mercado que han conseguido ese tipo de liderazgo gracias a los recursos humanos que tienen, donde la tecnología y el producto han pasado a un segundo plano. Con un capital suficiente cualquier empresa puede obtener las mejores máquinas incluso tecnología de punta, pero no necesariamente tendrá los mejores empleados, ya que no se trata únicamente de contar con recursos económicos sino de los métodos de trabajo utilizados y las actitudes de sus colaboradores.

El profesional de la atención.

El profesional encargado de atender a los usuarios para Booz y Company (2019), es el que debe estar muy bien calificado y preparado para cumplir con su labor, evitando en lo posible hacer uso de la improvisación, pues está en las manos de los profesionales el lograr de solucionar problemas que tengan relación directa con el cliente, como también encaminar las quejas para su pronta solución, de tal manera que llegue a tener la percepción positiva al atender a un usuario. Lamentablemente no muchas empresas valoran este punto en su medida y piensan que es correcto incorporar gente joven sin ningún tipo de experiencia y jubilar más pronto a los más adultos.

Tiempo de espera

Uso de modelos de filas de espera para analizar tiempos de espera.

Los profesionales de operaciones comúnmente hacen uso de modelos de filas de espera para identificar una estabilidad entre las ventajas que podrían adquirir aumentando la eficiencia del sistema de servicio y lo que implicaría sus costos. Así mismo, se suele considerar los gastos por no realizar mejoras en el sistema, las largas filas de espera o los prolongados tiempos que son resultado de esto, que hacen que los usuarios se incomoden y generen actitudes agresivas o simplemente deserten. Por esta razón, es importante que los encargados estén familiarizados con las siguientes características como lo dice Sabater (2016) en su texto:

- a) Extensión de fila: cantidad de usuarios que constituyen una fila que puede considerarse dentro de estas dos condiciones: las líneas cortas significan que el servicio al usuario es bueno o que la cabida es excesiva, y las líneas largas indican una baja eficiencia del servidor o la necesidad de aumentar la capacidad.
- b) Cifra de usuarios en el sistema: la cantidad de usuarios que forman parte de la fila y reciben servicio también se relaciona con la eficiencia y la capacidad de dicho

servicio. Si esta cantidad de usuarios crece exageradamente en el sistema provoca congestionamientos y puede dar lugar a la incomodidad del usuario, a menos que este servicio incremente su capacidad.

- c) Llapso de espera en la fila: Las filas largas usualmente no significan tiempos de espera prolongados. Una fila larga puede ser atendida eficientemente. Pero, cuando el tiempo de espera parece largo, los usuarios tienen la idea de que la calidad del servicio es deficiente.
 - d) Tiempo total en el sistema: transcurrido desde la entrada al sistema hasta la salida de este ofrece sospechas sobre problemas con los usuarios, eficiencia del servidor o capacidad. Si es que algunos usuarios pasan demasiado tiempo en el sistema del servicio, seguramente será necesario cambiar el método de prioridades, incrementar la productividad o ajustar de algún modo la capacidad.
 - e) Utilización de las instalaciones de servicio: refleja el porcentaje de tiempo que estas instalaciones pasan ocupadas. El objetivo de los encargados es mantener altos niveles de uso y rentabilidad, sin las demás características de operación.
- (Sabater, 2016)

Avilés (2019), argumenta que uno de los métodos más convenientes para hacer el análisis de un problema de tiempos de espera consiste en relacionar estas cinco características de operación y sus respectivas alternativas con su respectivo valor económico. De todos modos, es difícil acreditar un valor económico a ciertas características, para esto es necesario que un experto en análisis pueda comparar el costo necesario para aplicar una alternativa, frente a algún tipo de evaluación del costo que implique el hecho de no hacer dicho cambio.

Teoría de Colas

Descripción.

El sistema de colas puede ser descrito como “Un grupo de usuarios que llegan al sistema a buscar servicios, si el servicio no es instantáneo, esperan y abandonan el sistema luego de brindar el servicio” (González, 2019). El término usuario o cliente se hace uso como un sentido general y no tiene implicación que sea un ser humano, puede tener su significado en ser piezas esperando un turno para ser procesadas o a su vez como una lista de trabajo esperando para ser impresas en una máquina de imprimir.

Características.

Son seis las características fundamentales que se utiliza Malhotra (2017), para hacer una descripción correcta de un sistema de colas:

- a) Patrón de llegada de los usuarios
- b) Patrón de servicio ofrecido por los servidores
- c) Disciplina de cola
- d) Capacidad del sistema
- e) Número de canales de servicio
- f) Número de etapas de servicio

Notación de Kendall.

D.G. Kendall establece una notación para la identificación de los modelos de colas, una teoría que ha sido ampliamente aceptada para especificar el patrón de llegadas, la distribución del tiempo de servicio y el número de canales en un modelo de colas.

Se plantea de tres símbolos que tiene la forma de la notación Kendall básica:
Distribución de llegada/ Distribución del tiempo de servicio/ Número de canales de servicios abiertos. (Render, Stair, & Michael, 2006)

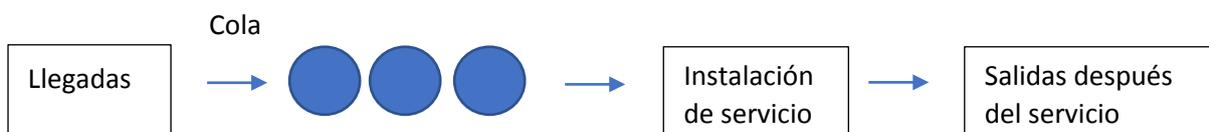
Donde se utilizan letras específicas para representar distribuciones de probabilidad, las siguientes letras son de uso general en la notación Kendall:

M = distribución de Poisson para el numero de ocurrencias (o tiempos exponenciales)

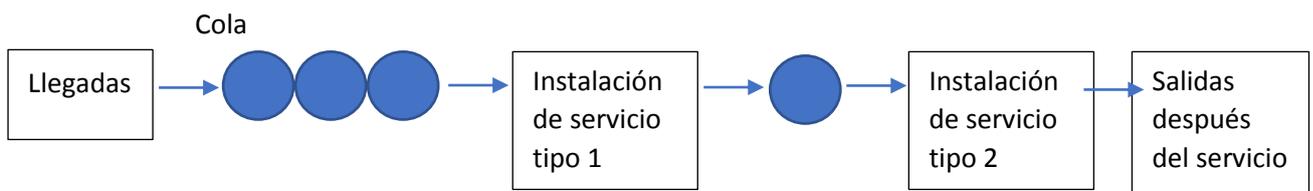
D = razón constante (determinista)

G = distribución general con media y varianza conocidas

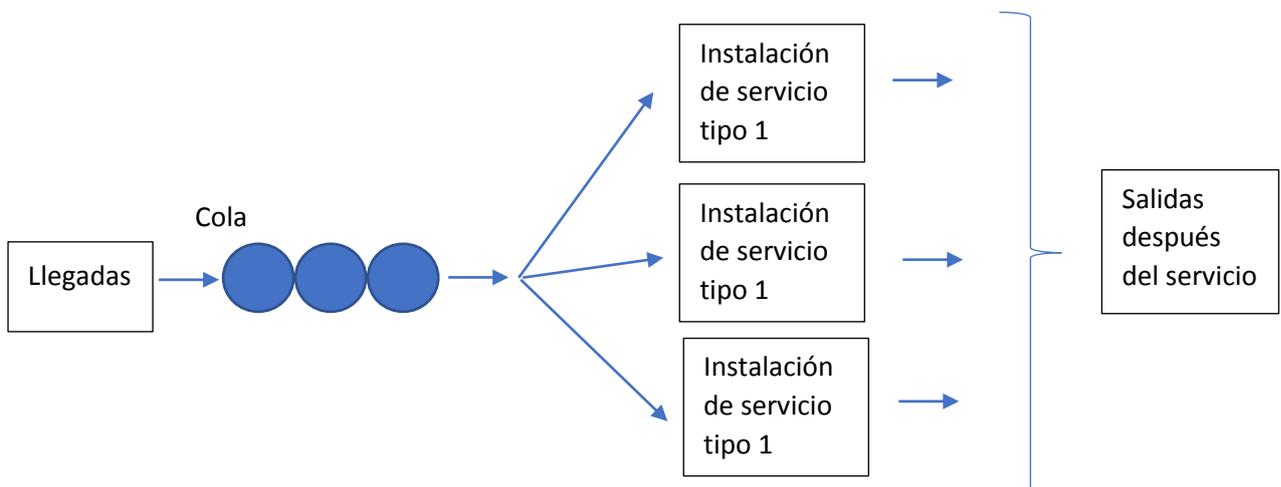
a) Sistema de una fase de un solo canal



b) Sistema con múltiples fases de un solo canal



c) Sistema de una fase con múltiples canales



d) Sistema con múltiples fases y múltiples canales

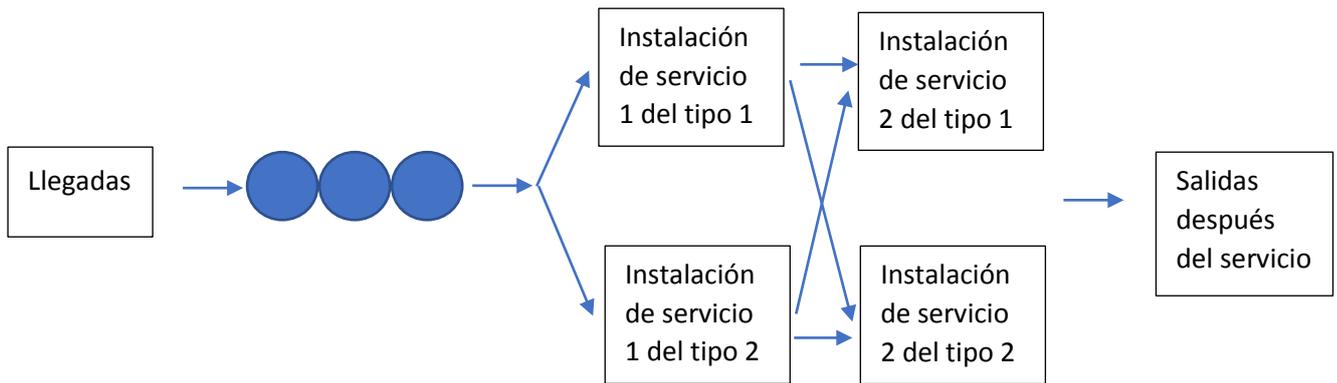


Figura 1 Cuatro configuraciones básicas de los sistemas de colas
Tomado de: (Render, Stair, & Michael, 2006)

Por lo tanto, un modelo de un solo canal con llegadas de Poisson y tiempos de servicio exponenciales se representaría como:

$$M/M/1$$

Al agregar un segundo canal, se tiene:

$$M/M/2$$

Si hubiera m canales de servicio distintos en un sistema de colas con llegadas de Poisson y tiempos de servicio exponenciales, la notación Kendall sería $M/M/m$. un sistema de tres canales con llegadas de Poisson y tiempos de servicio distribuidos normalmente podría identificarse como $M/G/4$. (Render, Stair, & Michael, 2006)

Modelo de colas con un solo canal, llegadas de Poisson y tiempos de servicio exponenciales (M/M/1).

El modelo de una fase de un solo canal considerado aquí es uno de los modelos de colas más utilizados y más sencillo. Implica el supuesto de que existen siete condiciones:

- Las llegadas reciben el servicio

- Cada llegada espera ser atendida, independientemente de la longitud de la línea; es decir, no hay rechazo ni renuncia.
- Las llegadas son independientes de las llegadas anteriores, pero el número promedio de llegadas (la tasa de llegada) no cambia con el tiempo.
- Las llegadas están descritas por una distribución de probabilidad de Poisson y provienen de una población infinita o muy grande.
- Los tiempos de servicio también varían de un cliente a otro y son independientes entre sí, pero se conoce su tasa promedio.
- Los tiempos de servicio se producen de acuerdo con la distribución de probabilidad exponencial negativa.
- La tasa promedio de servicio es mayor que la tasa promedio de llegada. (Render, Stair, & Michael, 2006)

Cuando se cumplen estas siete condiciones, se puede desarrollar una serie de ecuaciones que definen las características de funcionamiento de las colas, en donde las matemáticas utilizadas para deducir cada ecuación son bastante complejas y están fuera del alcance de la bibliografía, por lo que aquí solo se presentan las formulas resultantes.

Ecuaciones de colas.

De acuerdo a (Render, Stair, & Michael, 2006), sean:

λ = número medio de llegadas por periodo de tiempo (por ejemplo)

μ = número medio de personas o artículos atendidos por periodo de tiempo

Al determinar la tasa de llegada (λ) y la tasa de servicio (μ), se debe utilizar el mismo periodo de tiempo. Por ejemplo, si λ es el número promedio de llegadas por hora, entonces μ debe indicar el número promedio que podría atenderse en una hora.

Las ecuaciones de colas son las siguientes:

1. Numero promedio de clientes o unidades en el sistema, L ; es decir, el número en la línea más el número que está recibiendo el servicio:
2. Tiempo promedio que un cliente pasa en el sistema, W ; es decir, el tiempo que pasa en la línea más el tiempo en el que recibe el servicio:
3. Numero promedio de clientes en la cola, Lq :
4. Tiempo promedio que un cliente pasa esperando en la cola, Wq :
5. Factor de utilización del sistema, p ; es decir, la probabilidad de que la instalación de servicio se esté utilizando:
6. Porcentaje de tiempo inactivo, P_0 ; es decir, la probabilidad de que nadie está en el sistema:
7. La probabilidad de que el número de clientes en el sistema sea mayor que k , $P_n > k$: (Render, Stair, & Michael, 2006)

Modelo de colas con múltiples canales, llegadas de Poisson y tiempos de servicio exponenciales (M/M/m).

El siguiente paso lógico es analizar un sistema de colas con múltiples canales, donde dos o más servidores o canales están disponibles para manejar los clientes que llegan, al seguir suponiendo que los clientes que esperan el servicio forman una sola línea y, luego, proceden al primer servidor disponible. Un ejemplo de una línea de espera de una fase con múltiples canales se encuentra en muchos bancos de la actualidad, en donde se forma una línea común y el cliente al frente de la línea pasa a la primera caja libre como se puede observar en la figura 1.

El sistema con múltiples canales que se presenta aquí, de nuevo, supone que las llegadas siguen una distribución de probabilidad de Poisson y que los tiempos de servicio se distribuyen de manera exponencial. El servicio es del tipo primero en llegar, primero en ser

atendido, y se supone que todos los servidores operan a la misma velocidad, los demás supuestos listados anteriormente para el modelo de un solo canal también son aplicables.

Ecuaciones para el modelo de colas con múltiples canales.

De la misma manera basándose en lo expuesto por (Render, Stair, & Michael, 2006), si se considera que:

m = número de canales abiertos

λ = tasa promedio de llegada

μ = tasa promedio de servicio en cada canal

Las siguientes formulas se pueden utilizar para el análisis de la línea de espera:

1. La probabilidad de que haya cero clientes o unidades en el sistema
2. El número promedio de clientes o unidades en el sistema
3. El tiempo promedio que pasa una unidad en la línea de espera o siendo atendido (es decir, en el sistema)
4. El número promedio de clientes o unidades en la línea, en espera del servicio
5. El tiempo promedio que un cliente o unidad pasa en la cola, en espera del servicio
6. Tasa de utilización

Resulta evidente que estas ecuaciones son más complejas que las utilizadas en el modelo de un solo canal; sin embargo, se utilizan exactamente de la misma manera y proporcionan el mismo tipo de información que el modelo más sencillo.

Resumen

El estudio de las colas, las líneas de espera y los sistemas de servicios corresponden a un estudio matemático que provee un gran número de modelos matemáticos para describirlas, con la finalidad de proporcionar una base teórica, cuyo objetivo consisten en identificar el

nivel óptimo de capacidad del sistema que minimiza el costo del mismo, de tal manera que se pueda conocer los recursos necesarios para disminuir esperas al usuario que debe hacer colas para ser atendido, con esta base poder sustentar lo beneficioso de aplicarlo en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Por tanto, en este capítulo se describen varias situaciones comunes de colas y se presentan modelos matemáticos para analizar líneas de espera que siguen ciertos supuestos. Esos supuestos son:

1. Las llegadas provienen de una población infinita o muy grande,
2. Las llegadas tienen una distribución de Poisson,
3. Las llegadas son atendidas de manera en la que llegan y no rechazan ni renuncian,
4. Los tiempos de servicio siguen una distribución exponencial negativa o son constante y
5. La tasa promedio de servicio es más rápida que la tasa promedio de llegada.

Los modelos presentados en este capítulo son para problemas de un solo canal, de una fase y de una fase con múltiples canales, por lo tanto, después de calcular una serie de características de funcionamiento, se estudian los costos esperados totales.

Es importante y beneficioso la aplicación de la teoría de colas a los tiempos de espera en la gestión administrativa, su concepción hacia el tema del servicio permite optimizar factores clave como el tiempo que influye directamente en la calidad del servicio, considerando que el área de servicios la atención al usuario y la rapidez con la que se realice es satisfactorio para el mismo.

CAPÍTULO III: Metodología

Una vez definido el problema y formulado los objetivos de la investigación se debe definir la metodología a utilizar para la obtención de la información, para lo cual establecen tres variables a analizar: tiempo de espera, tipo de atención y calidad de explicación ante una duda, para esto se utilizó el método inductivo obteniendo conclusiones generales que podrán ser aplicadas a todas las áreas, partiendo de premisas particulares. La búsqueda de la información se desarrolló bajo la modalidad de investigación descriptiva – analítica y de campo, para de esta manera analizar los acontecimientos de cómo fueron atendidos los afiliados, cuanto tiempo tuvieron que esperar para ser atendidos y que tan satisfactoria fue la solución de su duda ante el desconocimiento de los requisitos previo al trámite.

Además, para la investigación se necesita recabar suficiente información por parte de funcionarios como de usuarios a través de fuentes primarias como la encuesta, entrevista y la observación y fuentes secundarias como la información publicada en la página del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que facilitará datos reales y confiables en los que se apoyará esta investigación para efectuar una descripción apropiada del problema y establecer las potenciales estrategias de solución.

Diseño de la investigación

La investigación tiene un enfoque mixto es decir corresponde al cualitativo y cuantitativo, al requerir realizar cálculos numéricos para que luego puedan ser interpretados. Según (Gómez, 2006), “los estudios cuantitativos cuantifican y aportan evidencia a una teoría que se tiene para explicar algo y los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden asociar las mediciones con números”.

El paradigma corresponde al positivista, partiendo del concepto expuesto por (Cegarra, 2012) que indica que “La metodología positivista propia del paradigma positivista, caracterizada fundamentalmente por la aplicación sistemática, en orden secuencial y lineal.”

Con este enfoque positivista se puede constatar las relaciones de causa y efecto detectados en el planteamiento del problema.

Además, para el análisis de la calidad de servicio se utilizó el método inductivo que según (Cegarra, 2012) consiste en “basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías”. Utilizando el tipo de investigación descriptiva que consiste en buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causas-efecto (Rodríguez, 2005), considerando que el objetivo de la investigación descriptiva es llegar a conocer las situaciones que intervienen en el desarrollo de las actividades y bajo la modalidad de investigación de campo, se analizaron los acontecimientos de atención que brindan los funcionarios de la institución a sus diferentes usuarios en el sitio.

En este tipo de investigación se pudo verificar tres etapas:

- Observación y recopilación de información
- Análisis de los hechos internos
- Clasificación y discernimiento de la información obtenida

Con los puntos antes mencionados se obtuvo la información para conocer la perspectiva del cliente respecto al servicio, también se utiliza el instrumento denominado entrevista, que corresponde a un diálogo con algunos de los supervisores a cargo dentro del área para conocer la percepción que tienen sobre su área y la ejecución del trabajo de los que estén a su cargo, con el fin de comprender en que parte se encuentran mayores conflictos.

Para la técnica de la encuesta se utiliza una población de 36.759 usuarios atendidos durante todo el mes de marzo 2020 y para el análisis de la atención se aplicó una entrevista a los 7 funcionarios a cargo de receptor los trámites de los usuarios, donde la encuesta ayudó a conocer la opinión de cada usuario que asiste a la institución, y captar sobre los

inconvenientes que se presentan más comúnmente a la hora de hacer un trámite específicamente el trámite de validación de cuentas que es uno de los más solicitados por los afiliados.

Es así que, con estos métodos inductivos y analíticos a través de la entrevista y encuesta, se dará un análisis final a la propuesta de mejora en el tiempo de espera y calidad de atención al cliente e internamente permitirá crear una estrategia para el servicio, los procesos y requerimientos.

Pertinencia del diseño

El diseño de la investigación es pertinente ya que permite establecer el método apropiado para la consecución de objetivos, así lo manifiesta Fernández, A., (2010) con relación a la estructura de la metodología, indicando que“...ésta se compone de dos aparatos estructurales: el aparato teórico o cognitivo y el metodológico o instrumental” (Fernández, 2010). En síntesis, la interrelación de estas componentes presupone concebir la metodología en dos dimensiones: como proceso utilizando los instrumentos de investigación para la obtención de información ya sea por observación, encuesta o entrevista y como resultado aplicando la teoría de colas para dar solución a la problemática.

Población y muestra

Esta investigación se basa en un caso en particular que corresponde el caso de atención a clientes en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, considerando que en esta área se atienden distintos trámites que pueden realizar los afiliados por esta razón se decidió basarse en este trámite que tiene mayor demanda diariamente.

De acuerdo a (Álvarez, 2007) lo expuesto por la población es un conjunto de individuos o elementos que son objeto de estudio, que cuando no es posible realizar un

estudio a es necesario la obtención de una muestra, es entonces donde se establece una población finita o infinita.

Es así, que la población del presente proyecto corresponde a todos los afiliados que realizan diversas transacciones como: débito bancario, asesoría de empresas, entrega de claves patronales, asesoría de afiliados, actualización de datos, validación de cuentas bancarias, montepío, asesoría de fondos de reserva, asesoría cesantía, asesoría mora patronal, convenios administrativos, subsidios médicos y gestión documental.

Para esta investigación, se manejó como población el total de usuarios que utilizan los servicios del IESS en el mes de marzo de 2020, en la oficina matriz ubicada en Avenida 10 de agosto y Bogotá, Quito, que, según un reporte de esta institución, fechado el 01 de abril de 2020, en el mes de marzo de 2020, entre el primer día del mes de marzo y el 24 que fue hasta el último día que se pudo trabajar por el tema de pandemia, accedieron a los servicios del IESS un total de 36759 personas.

Cuando la población representada es muy grande para su análisis, tanto que el investigador se ver impedido por los recursos humanos y financieros, se instituye el muestreo que admite analizar una parte de ella de acuerdo a Álvarez (2007) considerando criterios como la disponibilidad de los recursos con los que se cuente y las exigencias que tenga el análisis de la investigación, para esto la muestra tiene que ser seleccionada aleatoriamente y en segundo término todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser parte de la muestra (Levin & Rubin, 2004), además se hace necesario tomar la muestra mayor posible, debido a que mientras mayor y representativa sea esta, menor será el error de la muestra.

Consentimiento informado

Para la aplicación de las encuestas destinadas a los usuarios que utilizan o se asisten al IESS, para el servicio de validación de cuentas, caso de estudio del presente proyecto, se estructura un documento donde se solicita el consentimiento al informado, el mismo que fue

adjuntado al cuestionario, con lo cual los participantes lo realizaron de forma voluntaria, el mismo se presenta en el apéndice A.

Confidencialidad

En cuanto al manejo de información se debe resaltar que de las respuestas obtenidas el autor del proyecto digitalizo en el computador personal, para resguardo de dicha información, por lo tanto, se garantiza que los datos obtenidos son reales y responden al criterio de los usuarios del servicio, además se garantiza el anonimato de los participantes en la encuesta certificando la confidencialidad de la misma.

Localización geográfica

La presente investigación tiene como localización geográfica Ecuador, en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, Barrio Santa Prisca específicamente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sede Matriz, en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha donde el usuario realiza la gestión para la validación de cuentas bancarias ya que no se realizan en otros centros de atención.



Figura 2 Localización geográfica

Fuente: (Google Maps, 2020)

Instrumentación

Existen algunos instrumentos de investigación para recopilar información según (Bernal, 2006), son un recursos valederos para el investigador que permite extraer información, en cada instrumento puede distinguirse dos aspectos la forma y el contenido, la primera se refiere a lo empírico y la segunda corresponde a la especificación de los datos que se necesita obtener.

Una técnica imprescindible para el desarrollo de esta investigación es la entrevista, por lo cual, se utiliza como instrumento un cuestionario de entrevista en la que, mediante preguntas y respuestas, pueden comunicarse y construir juntos el significado de cualquier tema, se utilizará la entrevista de corte cualitativo donde las interrogantes se ajustan a los colaboradores. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Además, se manejará la de estructura abierta según la clasificación de Grinnell (2011), que establece que estas entrevistas se fundamentan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarlas.

En el caso de la tipología de preguntas, según Hernández, Fernández y Baptista (2013), que manifiesta varias clasificaciones, enunciadas por diferentes autores, se acoge a la propuesta por Mertens (2013), al creerlas más acorde con esta investigación. Esta tipología incluye las preguntas de opinión, de expresión de sentimientos, de conocimientos, sensitivas (relativa a los sentidos), de antecedentes y de simulación, la entrevista se presenta en el Apéndice B.

También para el estudio será necesario la aplicación de la técnica de la encuesta como instrumento de investigación el cuestionario de encuesta, esta se diseñará tomando como referencia una serie de características propuestas por Hernández, Fernández y Baptista (2013), quienes establecen la pertinencia de cuestionarios que contengan preguntas cerradas, abiertas y mixtas. Por lo tanto, los encuestadores utilizaran mecanismos para que la encuesta

no vaya más allá de 5 a 10 minutos y se pueda obtener de manera mas precisa las respuestas a cada pregunta.

Las encuestas seran realizadas dentro de las instalaciones previa autorizacion de la jefatura, quienes daran la facilidad de realizarlas deacuerdo a su disponibilidad de tiempo, dicho instrumento se presenta en el Apéndice C.

Y finalmente otra técnica de vital importancia es la observación que corresponde a una exploración sistémica, válido y confiable de actuaciones de conducta manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2013), que permite al investigador corroborar a través de su propia indagación de la información obtenida a partir de la aplicación de la encuesta y la entrevista.

La necesidad de utilizarla está sustentada por las ideas que proponen (González & Urrutia, 2003), sobre los métodos y técnicas de la investigación, donde el investigador pone en práctica la observación para la búsqueda del realismo, la reconstrucción del significado contando con el punto de vista de los sujetos estudiados, así como también contar con su la versión de los protagonistas, para esto será indispensable la participación activa del investigador en el acontecimiento.

Recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, que es una técnica de investigación, la cual estuvo dirigida a los usuarios que se acercan a la institución a realizar el trámite de validación de cuentas bancarias y a su vez una entrevista a los funcionarios que atienden el trámite y a sus jefes inmediatos.

Balestrini (1987) indica que “la exploración y observación de los hechos que lleguen a ser relevantes, en este caso los datos y en todas las ciencias que ayuden en la construcción de conceptos teóricos convenientes operacionales” (p.47). Los cuales llevan su atención a la observación y el análisis a todas las fuentes existentes, donde de alguna manera los hechos

han dejado importantes informaciones y esto conlleva a la aplicación de una serie de técnicas y reglas instrumentales muy específicos.

El autor de la investigación realizará la encuesta a los usuarios para luego en una segunda etapa ejecutar la entrevista respectiva a funcionarios y jefes a cargo, esto bajo un cronograma de actividades establecido. Luego de culminar con esta etapa de encuestas y entrevistas, se procederá a la digitación de los resultados en una base de datos general, obteniendo como resultado final la información tabulada de las encuestas realizadas que puede ser representada en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

El procesamiento de datos se realizó después de la recopilación de la misma, vía entrevistas y encuestas utilizando el programa SPSS versión 1.0, para realizar el análisis estadístico de los datos y determinar la optimización, enseguida se procederá a aplicar el modelo de colas.

Validez y confiabilidad

La validación del instrumento de investigación como es la encuesta se lo realiza mediante una entrevista a expertos, considerando que esta es una técnica basada en la correspondencia teórica entre los ítems del instrumento y concepto del evento. “La validación por jueces busca corroborar si existe consenso, o por lo menos un porcentaje aceptable de acuerdo, entre el investigador y los expertos, con respecto a la pertinencia de cada ítem a las respectivas sinergias del evento” (Hurtado, 2012).

Para que posterior con los datos recolectados se calcule el índice de fiabilidad, utilizando el método de alfa cronbach, el cual comprende en dar una valoración de 1 a 5 por parte de los expertos, es decir profesionales conocedores del tema para que validen a las preguntas de la encuesta, a quienes se les envió una solicitud para la colaboración en el proceso de validación, la misma que se presenta en el apéndice D, conjuntamente con el formato de validación que se encuentra en el apéndice E.

Resumen

Las técnicas de investigación utilizadas para la presente investigación corresponden a la observación, la cual fue aplicada en toda la investigación, participando así directamente en la obtención de un criterio realista acerca de las líneas de espera (colas), interrelacionando la variable considerada en la investigación. La entrevista es otra técnica utilizada que permitió obtener información de manera directa y precisa, aplicada a quienes se encuentran en relación directa con el proceso de atención al cliente para la validación de cuentas en el IESS.

Y finalmente la encuesta con la que se puede conocer la percepción del usuario del servicio para lo cual, se debe obtener una muestra probabilística al tener una población finita significativa, además se verifica la validez del cuestionario mediante la obtención del coeficiente Alfa de Cronbach.

CAPÍTULO IV: Resultados

Con la definición de los instrumentos de investigación que por sus características y la labor que ejercen serán capaces de ofrecer información válida y fidedigna para conocer aspectos para la propuesta. Además de la definición de la población considerando que es necesario obtener una muestra probabilística para la aplicación de la técnica de la encuesta, al tener una población representativa que corresponde a los usuarios que visitan las en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para la presentación de los resultados se realizan una investigación cuantitativa y cualitativa que con lleve a la interpretación de resultados.

Tamaño de la muestra

El investigador López Zubieta expone, para el tamaño de la muestra, fórmulas estadísticas que dependen substancialmente del margen de error, confiabilidad y la probabilidad (López Zubieta, 2002).

Este método fue el empleado tomando como base la población identificada anteriormente y los datos que se muestran a continuación:

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

Dónde:

n: el tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población = 36759

σ : Desviación estándar de la población = 0,5.

Z: niveles de confianza = 1.96

e: Límite aceptable de error de la muestra = 0.05

$$n = 36759 * (0.5)^2 * (1.96)^2 / (36759 - 1) * (0.05)^2 + (0.5)^2 * (1.96)^2$$

$$n = 36759 * 0,9604 / 91.895 + 0,9604$$

n= 35303.3436/92.8554

n=380.196

n=380

Atendiendo a lo anterior, la muestra que se utilizó para aplicar las encuestas fue de 380 usuarios de los servicios del IESS, que es un valor representativo con respecto al número de personas que acuden por mes a esta oficina.

Tabla 1

Cronograma de encuestas a usuarios

	lunes 27 de julio	martes 28 de julio	miércoles 29 de julio	jueves 30 de julio	viernes 31 de julio	total
módulo 1	9	12	11	13	12	57
módulo 2	12	9	12	7	11	51
módulo 3	10	13	13	12	13	61
módulo 4	15	10	11	10	8	54
módulo 5	6	13	8	12	13	52
módulo 6	13	10	10	13	6	52
módulo 7	10	7	9	15	12	53
TOTAL	75	74	74	82	75	380

La tabla detalla el número de encuestas realizadas por módulo de atención por día hasta completar el tamaño de la muestra.

Para el análisis y entendimiento de la problemática se plantearon tres variables a analizar: tiempo de espera, tipo de atención y calidad de explicación ante una duda. La recolección de la información se realizó bajo la modalidad de investigación descriptiva – analítica y de campo, para descubrir las maneras y calidad de cómo fueron atendidos los afiliados, cuanto tiempo tuvieron que esperar para ser atendidos y que tan satisfactoria fue la solución de su duda ante el desconocimiento de los requisitos previo al trámite. Para esto fue necesario hacer uso de ciertos instrumentos de investigación que proporcionaron la

información justa y necesaria para poder obtener resultados y conclusiones sólidas, como fue la encuesta, entrevista y observación dentro del Centro de Atención Universal Matriz IESS sede Quito. En donde se aplicó a una muestra de 380 afiliados en un intervalo de 30 días.

Confiabilidad y Validación del Instrumento de Medición

La validación del instrumento de investigación como es el cuestionario de la encuesta se emplea el método de Alfa de Cronbach, en la que se ingresa el valor en la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_i S^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

k: Es el número de ítems

$\sum_i S^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

St^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Una vez que los expertos dieron su criterio en función de su experiencia valorando a cada una de las preguntas de la siguiente manera:

- 5 La pregunta está formulada correctamente, entendible al lector y está orientada al proyecto
- 4 La pregunta está formulada correctamente y es entendible
- 3 La pregunta es entendible al lector
- 2 La pregunta no está correctamente formulada
- 1 La pregunta no se entiende ni se encuentra orientada al proyecto

Se obtiene el coeficiente de Alfa de Cronbach aplicando la fórmula y los cálculos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2

Validación Encuesta

No. De Expertos	A0 Xi	A1 Xi	A2 Xi	1 Xi	2 Xi	3 Xi	4 Xi	5 Xi	6 Xi	7 Xi	8 Xi	9 Xi	10 Xi	11 Xi	12 Xi	13 Xi
1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5
2	5	5	5	4	2	2	2	5	2	5	5	4	2	5	2	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ΣXi	29	30	29	27	23	24	24	30	27	30	30	25	21	30	27	30
ΣXi²	141	150	141	125	99	108	108	150	129	150	150	105	81	150	129	150
Si²	0,2	0,0	0,2	0,7	2,2	2,4	2,4	0,0	1,5	0,0	0,0	0,2	1,5	0,0	1,5	0,0

$$\alpha = \frac{13}{13 - 1} \left[1 - \frac{12,67}{56,7} \right]$$

$$\alpha = 0,841$$

$$\alpha = 84,1\%$$

A partir de esto se obtiene una validación de 0.841 que corresponde a 84,1% basándose en el texto de (Aiken, 2003), en donde indica que un valor obtenido mayor del 70%, representa que el instrumento esta validado, por lo tanto se concluye que se tiene una confiabilidad aceptable.

Resultados Estadísticos y Hallazgos

Investigación cuantitativa

Primeramente, se realiza una investigación cuantitativa aplicando la técnica de la encuesta, donde se analizaron los resultados de acuerdo a las tres variables planteadas realizando comparaciones para su entendimiento y procesamiento de información:

1. Variable: Dificultad del trámite

1.1. Dificultad del trámite vs calidad de información

2. Variable: Tiempo de espera

2.1. Tiempo que demora un trámite vs el tiempo ideal

3. Variable: Calidad de atención

3.1. Determinación de los medios utilizados para difundir los trámites.

3.2. Tecnología de turnos

Variable: Dificultad del trámite

Objetivo: Conocer el criterio respecto a la gestión del trámite en los usuarios del IESS del Centro de Atención Universal Matriz IESS sede Quito para la validación de la cuenta bancaria.

1. Los trámites que se pueden realizar en la institución ¿considera que son complicados o complejos?

Tabla 3

Apreciación de complejidad del trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	144	38%	38%	38%
	No	236	62%	62%	100%
Total		380	100%	100%	



Figura 3 *Apreciación de complejidad del trámite*

2. Al llegar a ventanilla ¿Le ha faltado presentar un documento por falta de información?

Tabla 4

Apreciación de documentación para el trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	302	79%	79%	79%
	No	78	21%	21%	100%
Total		380	100%	100%	

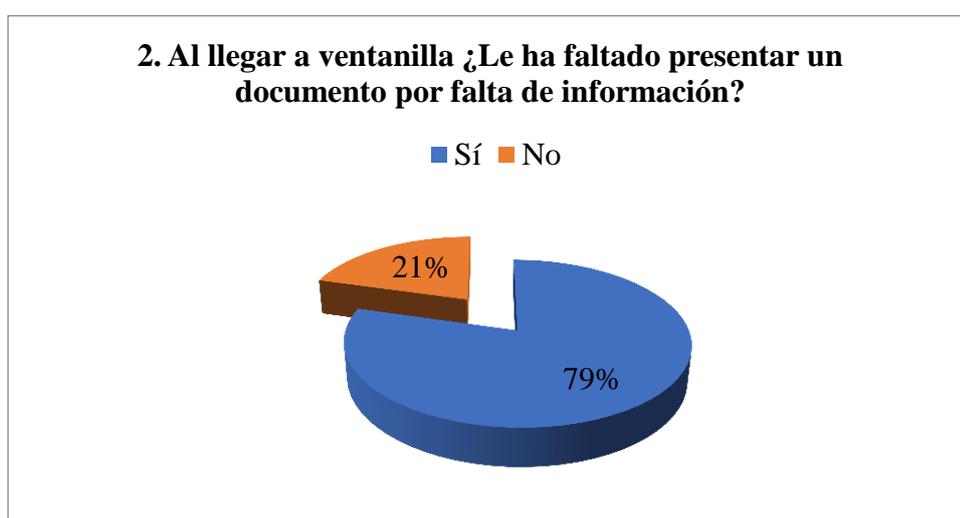


Figura 4 *Apreciación de documentación para el trámite*

3. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar trámites en línea?

Tabla 5

Apreciación para el trámite en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	180	47%	47%	47%
	No	200	53%	53%	100%
Total		380	100%	100%	

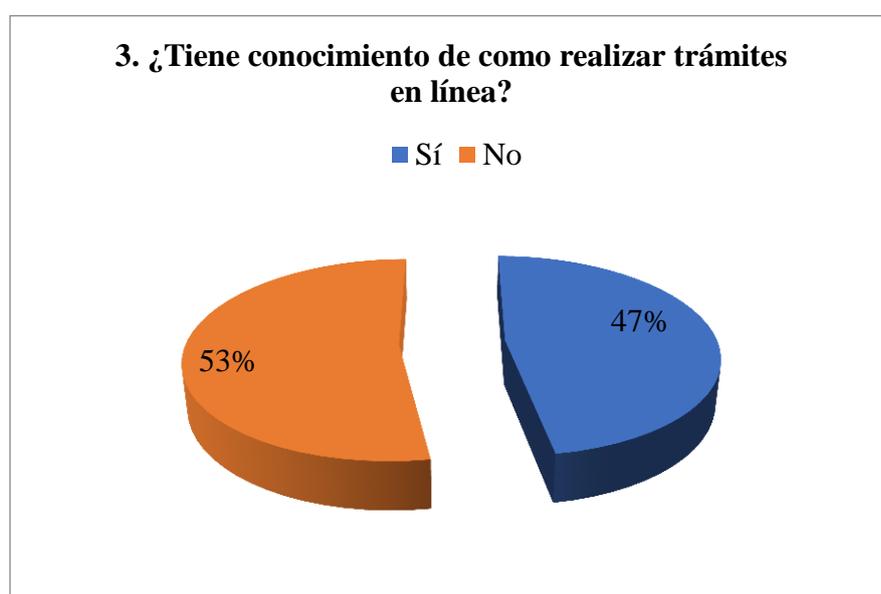


Figura 5 Apreciación para el trámite en línea

Análisis: Para la muestra de 380 usuarios encuestados en un promedio de 30 días, se obtuvo ciertos puntos de vista en cuanto a la primera variable planteada, la cual consistía en identificar si es que existe alguna dificultad al realizar un trámite por ser estos muy complejos, de la cual el 62% usuarios considera que no son complejos los trámites que se deben realizar en la institución, pero si se pudo identificar que hay falta de información, ya que el 79% de los encuestados dijo haber tenido problemas o no haber podido concluir su trámite, porque la llegar a la ventanilla de atención les hizo faltas algún documento del cual ellos desconocían por falta de información, esta falta de información podría radicar en que los

usuarios no están acostumbrados a ingresar a las plataformas digitales para corroborar que cuenten con todos los requisitos solicitados para un trámite, y esto puede comprobarse ya que el 53% afirmó desconocer cómo realizar trámites en línea y uno de los servicios principales que se ofertan en línea es la consulta de tramites o requisitos previos a un trámite.

Variable: Tiempo de espera

Objetivo: Identificar las alternativas de mejora para obtener un tiempo óptimo de espera en la atención del usuario

4. ¿Cuánto tiempo les tomo a los funcionarios atender o responder a sus preguntas o inquietudes?

Tabla 6

Apreciación del tiempo del trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho menos tiempo del esperado	15	4%	4%	4%
	Un poco menos tiempo del esperado	11	3%	3%	7%
	El tiempo que esperaba	73	19%	19%	26%
	Un poco mas tiempo del esperado	281	74%	74%	100%
	Total	380	100%	100%	

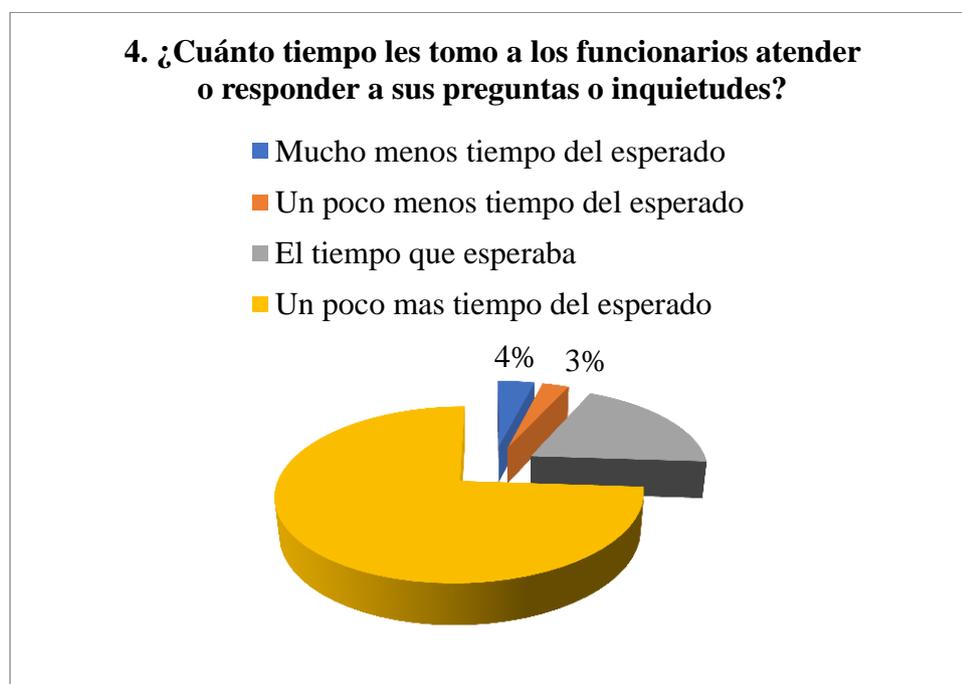


Figura 6 *Apreciación del tiempo del trámite*

5. ¿Ha esperado por ser atendido más de 1 hora?

Tabla 7

Apreciación del tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	292	77%	77%	77%
	No	88	23%	23%	100%
	Total	380	100%	100%	



Figura 7 Apreciación del tiempo de espera

6. Al gestionar su trámite ¿el funcionario se ha demorado más de 20 minutos?

Tabla 8

Apreciación del tiempo del funcionario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	301	79%	79%	79%
	No	79	21%	21%	100%
	Total	380	100%	100%	

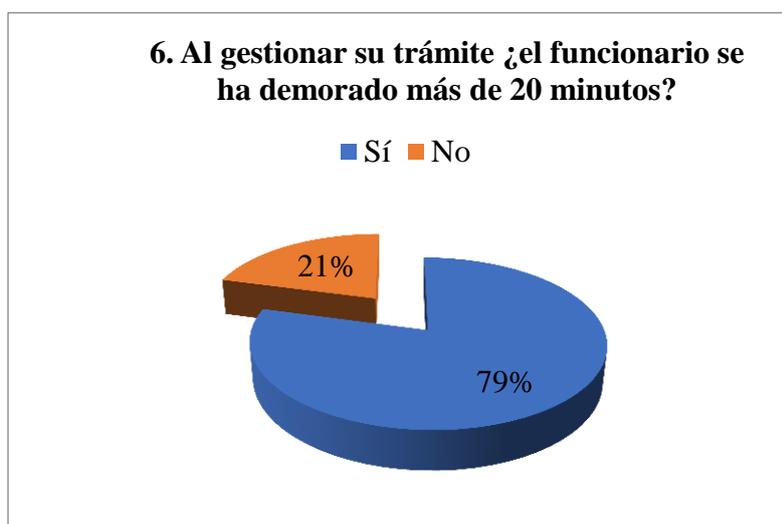


Figura 8 *Apreciación del tiempo del funcionario*

7. ¿Considera que el proceso de un trámite como la validación de cuentas bancarias debería tomar solo 10 minutos?

Tabla 9

Apreciación del tiempo validación de cuentas bancarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	350	92%	92%	92%
	No	30	8%	8%	100%
	Total	380	100%	100%	

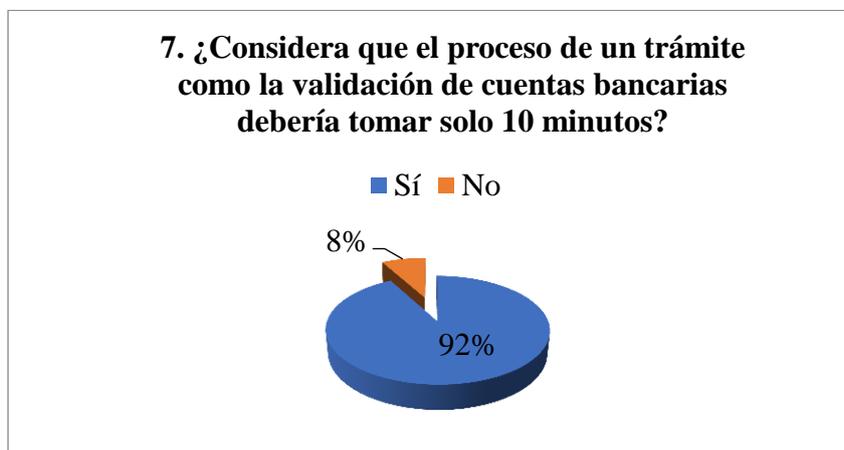


Figura 9 Apreciación del tiempo validación de cuentas bancarias

8. ¿Cree que el tiempo de espera se ve afectado por la falta de información?

Tabla 10

Afectación del tiempo del trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	153	40%	40%	40%
	No	227	60%	60%	100%
	Total	380	100%	100%	



Figura 10 Afectación del tiempo del trámite

Análisis: El tiempo de espera ha sido una de las variables más importantes dentro del estudio, ya que es lo que se busca reducir o mejorar de alguna manera, para este caso se plantearon varias preguntas con las que se buscó conocer si este factor mostraba problemas dentro de la atención que se presta a los usuarios. De las cuales se obtuvo, que el 74% de los usuarios afirmo haber esperado un poco más del tiempo esperado para que los funcionarios respondan a sus inquietudes, acerca de algún trámite en específico, así mismo se evidenció que el 77% ha tenido que esperar más de una hora para poder ser atendido, cuando se espera que con el sistema de emisión de turnos y la cantidad de módulos que están para atender (7 módulos), este tiempo de espera sea mínimo. Una vez que los usuarios se acercan a las

ventanillas de atención, para realizar su trámite el cual no debería tomar más de 10 minutos a 20 minutos, el casi 79% afirmó que han tenido que esperar más de este tiempo para que el funcionario logre culminar su trámite. Enfocándonos en el trámite principal de este estudio que es el de validación de cuentas bancarias el cual no debe tomar más allá de 10 minutos, el 92% de los usuarios afirmó que este tiempo debería estar dentro de este rango y al relacionar el tiempo de espera con la falta de información que el usuario tiene se puede apreciar que el 40% asevera que es una de las razones.

Variable: Calidad de atención

Objetivo: Identificar el nivel de la satisfacción de los usuarios al momento de realizar el trámite de validación de cuentas bancarias

Realizar un diagnóstico comparativo con las percepciones de los usuarios acerca de la atención que brinda el funcionario

9. La información proporcionada por la institución previo a la realización de un trámite ¿es completa y eficaz?

Tabla 11

Apreciación respecto a la información previa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	74	19%	19%	19%
	No	306	81%	81%	100%
	Total	380	100%	100%	



Figura 11 Afectación respecto a la información previa

10. Ha consultado acerca de los requisitos de un trámite a través de:

Tabla 12

Medios de consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Página web oficial de la institución	175	46%	46%	46%
	Tramitadores	91	24%	24%	70%
	Familiares	34	9%	9%	79%
	Punto de información en edificio matriz	30	8%	8%	87%
	Al momento de llegar al módulo de atención	50	13%	13%	100%
	Total	380	100%	100%	

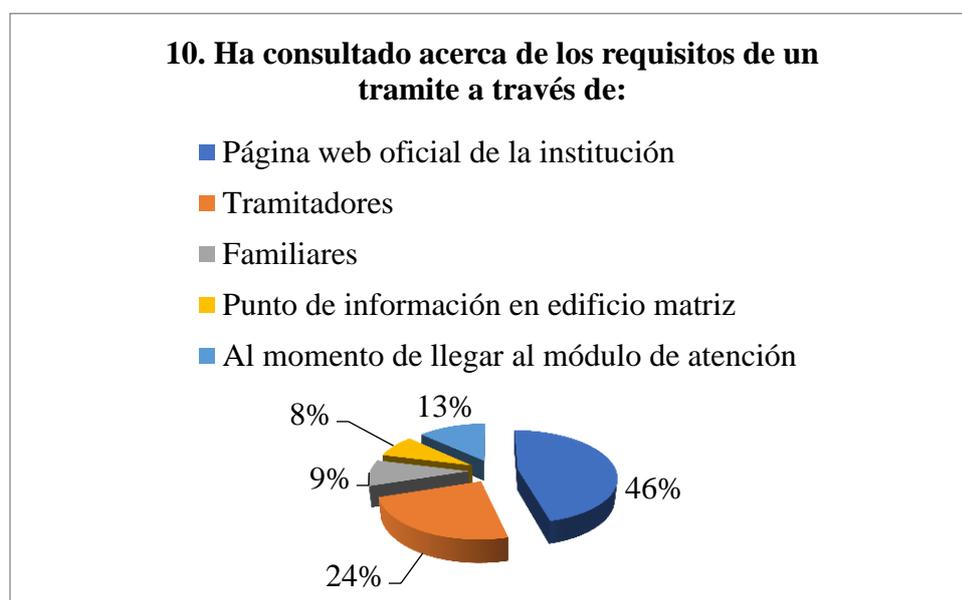


Figura 12 Medios de consulta

11. Califique del 1 a 5, en orden de importancia siendo 5 el de mayor puntaje. La calidad de servicio que ofrecen los funcionarios a sus clientes.

Tabla 13

Importancia de calidad del servicio

		Frecuencia					Porcentaje				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Válido	Excelente actitud	24	200	5	101	50	6%	53%	1%	27%	13%
	Contacto visual	52	47	100	87	94	14%	12%	26%	23%	25%
	Asesoría y solución	62	75	128	70	45	16%	20%	34%	18%	12%
	Entendimiento de requerimiento	49	63	201	33	34	13%	17%	53%	9%	9%
	Predisposición	125	59	98	69	29	33%	16%	26%	18%	8%

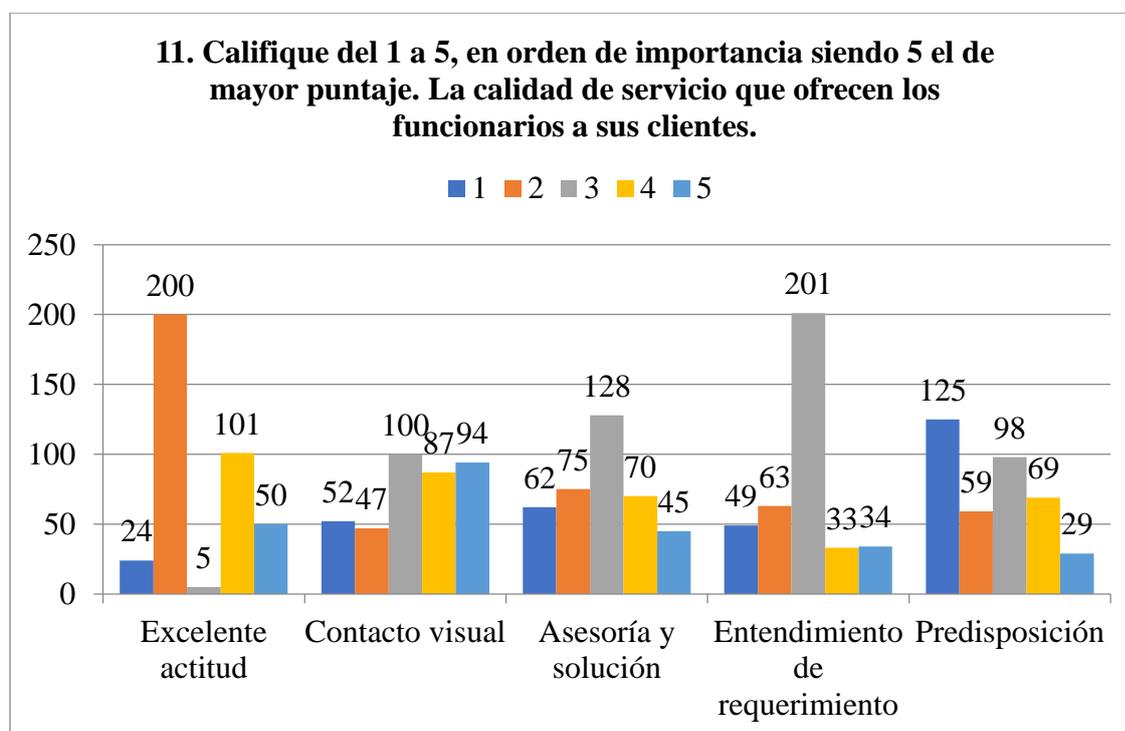


Figura 13 Importancia de calidad del servicio

12. ¿Cree usted que la institución fomenta una cultura de servicio hacia los usuarios (afiliados)?

Tabla 14

Apreciación cultura de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	60	16%	16%	16%
	No	320	84%	84%	100%
	Total	380	100%	100%	

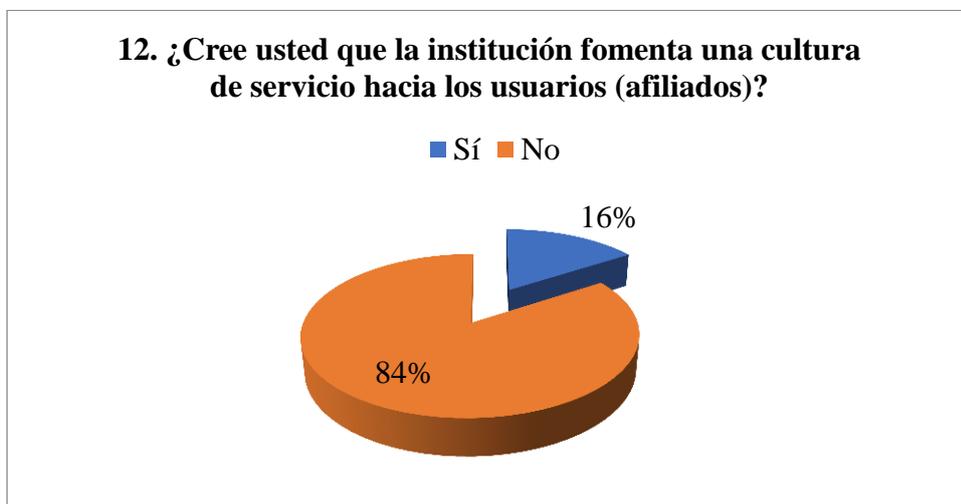


Figura 14 *Apreciación cultura del servicio*

13. ¿Considera usted que el personal de la institución se encuentra capacitado para ejercer sus funciones?

Tabla 15

Apreciación de la capacitación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	129	34%	34%	34%
	No	251	66%	66%	100%
	Total	380	100%	100%	

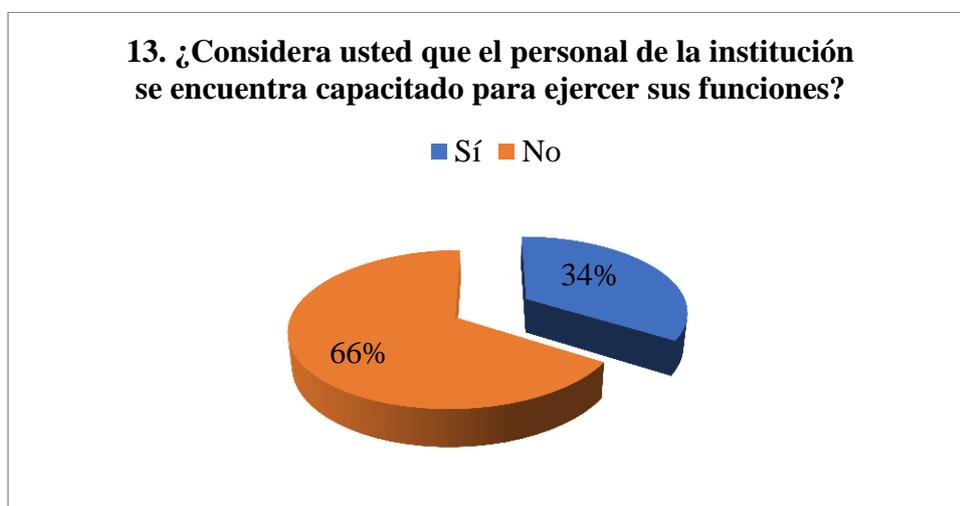


Figura 15 *Apreciación de la capacitación del personal*

Análisis: Los datos obtenidos en la encuesta permitieron identificar para la variable calidad de servicio, refleja que solo el 19% de los usuarios consideran que la realización del trámite es completa y eficaz, por el contrario, el 81% de usuarios que están inconformes con los tramites en la institución. Así mismo, se demuestra que un alto porcentaje de los usuarios están consultando a través de la página oficial de la institución con un 46%, sobre los requisitos para los diferentes trámites igualmente es preocupante que casi un 24% este usando los servicios de tramitadores dejando en un bajísimo porcentaje los canales oficiales como los puntos de información en el edificio matriz. Se han obtenido resultados muy dispersos en cuanto a la actitud en la atención por parte de los funcionarios donde solo el 13% cree que se

merecen un puntaje de 5 por su excelente actitud sin embargo el 53% se merece un puntaje de 3 que quiere decir que presentan una mala actitud hacia los usuarios. Para la variable contacto visual, se merecen una calificación de entre 3 a 5 puntos, el de mayor significancia a criterio de los usuarios, correspondiente a asesoría y solución que es la actividad principal del funcionario, es preocupante ver que la calificación mayoritaria se merece una calificación de 3 (poco satisfactorio).

Igualmente, al ser una parte vital para que el funcionario pueda dar una correcta respuesta partiendo del entendimiento del requerimiento que presenta el afiliado se obtiene también una calificación de 3 y menos. Siguiendo con el análisis de la actitud que debería tener un funcionario el valor más preocupante viene en lo que tiene que ver con la predisposición del mismo, ya que un 33% califica a esta con puntaje de 1 (baja o nada).

En cuanto a que apreciación tiene el usuario respecto a que la institución fomente la cultura de servicio, que es la base de la existencia de la seguridad social, en el sentido de la ayuda que deben recibir para usar los beneficios de la institución se ve que solo el 16% considera que se está trabajando para fomentar una cultura de servicio hacia el usuario y dejando un altísimo 84% con la decepción del servicio que está recibiendo actualmente.

Los resultados obtenidos al preguntar al usuario respecto a la percepción en cuanto a si el personal se encuentra capacitado para ejercer sus funciones y de esta manera agilizar el trámite, se aprecia que a pesar de los esfuerzos que haga la institución o que se estén haciendo actualmente en la institución para capacitar a los funcionarios, estos no se están reflejando en la actividad diaria, ya que los afiliados consideran que el 66% de los mismos no están capacitados para ejercer sus funciones y que solo el 34% demuestran su capacidad en su trabajo.

Investigación cualitativa

Posterior se realiza una investigación cualitativa aplicando la técnica como es la entrevista, obteniendo la siguiente información de las personas que participaron en la misma y que a continuación se presenta su perfil.

Tabla 16

Descripción de perfil de los informantes – oficinista María Gabriela Nazareno Caicedo

PERFIL DE LOS INFORMANTES DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del funcionario	María Gabriela Nazareno Caicedo
Denominación del cargo	Oficinista
Jefe inmediato	Supervisor de la unidad de afiliación
Número de personas en el cargo	Siete (7)
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría de afiliados - Asesoría de empresas - Validación de cuentas bancarias - Débitos bancarios - Claves patronales - Actualización de datos 	
Requisitos de educación	Estudios superiores en áreas administrativas, marketing o afines
Requisitos de experiencia	Mínimo un año de experiencia en cargos similares
Otros requisitos	Conocimiento de atención al cliente, tramites del IESS, fluidez

Tabla 17

Descripción del perfil de los informantes – Jefa de área Eva Fabiola Ochoa Crespo

PERFIL DE LOS INFORMANTES DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Nombre del funcionario	Eva Fabiola Ochoa Crespo
Denominación del cargo	Jefa de la unidad de afiliación y atención universal
Jefe inmediato	Supervisor de la unidad de afiliación
Número de personas en el cargo	Dos (2)
FUNCIONES	
	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de quipux - Revisión de trámites realizados - Gestión de recursos e insumos - Gestión de proyectos internos - Regularización de atención a usuarios
Requisitos de educación	Estudios superiores en áreas administrativas, marketing o afines
Requisitos de experiencia	Mínimo un año de experiencia en cargos similares
Otros requisitos	Conocimiento de atención al cliente, tramites del IESS, fluidez

Variable: Dificultad del trámite

- Dificultad del trámite vs calidad de información

Como plantea María Gabriela Nazareno Caicedo, oficinista del área de Atención Universal, los trámites que se efectúan a través de los módulos del IESS, corresponde a: validación de cuentas bancarias, claves patronales, desbloqueo de clave personal, desbloqueo de fondos de reserva, apertura de códigos de extranjeros, asesoría de forma general.

A su punto de vista la dificultad de los trámites está dada por dos situaciones fundamentales, a problemas tecnológicos como bajas del sistema que ralentizan el trabajo de atención al cliente y por otro lado la calidad de las indicaciones que reciba el usuario al llegar al departamento de información.

En el ámbito teórico, esta situación es analizada desde la gestión de procesos, donde es importante que las personas de la institución sepan identificar los procesos de los que forman parte. Si esto no ocurre, se separará la organización y el trabajo de la empresa de los objetivos que persigue; entonces se laborará para solucionar problemas diarios, perdiéndose valioso tiempo en un ejercicio que pudo preverse de antemano.

Por otro lado, la gestión por procesos se conceptualiza como la manera de gestionar toda la institución basándose en los procesos, delimitados estos como una sucesión de acciones emplazadas a concebir un valor añadido sobre una entrada para alcanzar un resultado, y una salida que a su vez satisfaga las exigencias del cliente (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres y Hernández Peña, 2014).

De acuerdo con la declaración aportada por la oficinista María Gabriela Nazareno Caicedo, en el IESS se está descuidando la calidad de la información que se brinda al usuario, según él, esta debe ser clara, concisa y realmente orientadora para evitar la acumulación de clientes en el área de los módulos y su espera innecesaria. Para Nazareno Caicedo, esto es producto de una inadecuada organización de los procesos y de una falta de conocimiento de los empleados acerca de la función que realizan, una vez más salta a la luz la inasistencia de planes de capacitación para los trabajadores que comienzan a laborar en la entidad.

Variable: Tiempo de espera

- Tiempo que demora un trámite vs el tiempo ideal.

Luego del análisis de las encuestas, se evidenció que el 100% de los usuarios expresan su inconformidad con el tiempo de espera cuando se dirigen a hacer uso de algún servicio dentro de la institución. Los clientes manifiestan su desacuerdo con la morosidad al ser atendidos y expresan que han perdido más de 5 horas antes de efectuar su trámite.

La teoría propuesta por Scheisohn (2008), establece que el reto empresarial actual es el de la competitividad, lo que implica racionalizar la producción, elevar los niveles de calidad y optimizar los sistemas de gestión. No obstante, todo esto es necesario, pero no suficiente. Pensar estratégicamente involucra prestar mucha atención a los activos invisibles, ya que éstos se constituyen en un factor determinante de la competitividad y la calidad de los procesos.

En tal sentido la política del IESS para el tiempo ideal de atención, según Eva Fabiola Ochoa Crespo, jefa de la Unidad de Afiliación y Cobertura de Pichincha, establece una espera mucha más corta que lo que se está evidenciando realmente. Para el análisis de este llamado “tiempo de espera ideal” necesita examinarse desde dos ámbitos: el tiempo ideal de espera del usuario, que viene a efectuar un trámite como afiliado, debe ser cuando máximo de 15 minutos, se aplicado asesorías a empresas y acuerdos administrativos y coactivos, estableciendo que el tiempo se establece por tipo de trámite, pero aun así no debe exceder los 30 minutos.

De acuerdo con Ochoa Crespo, una validación de cuenta o un cambio de clave no deberían salirse de los 5 minutos, mientras el tiempo general que debería consumir un usuario, desde que hace la fila, lo reciben en información y efectúa su trámite debe oscilar entre los 15 y 20 minutos. Los constantes reclamos de los usuarios validados por los propios datos de la entidad, manifiestan que en la actualidad en esta institución no solo se está dejando de cumplir con el tiempo establecido por trámite, sino que, según los análisis anteriores, operativamente es imposible que se pueda disminuir la morosidad en la atención si

no se busca una forma de apoyo a los trabajadores de la entidad en las funciones que realizan o como complemento al desarrollo de sus tareas.

Variable: Calidad de atención

- Determinación de los medios utilizados para difundir los trámites

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro (Casermeiro, 2012). En un mundo cada vez más tecnológico, las TIC están en constante evolución. Y mantenerse informado es clave para conocer y aprovechar los nuevos servicios, y ser competitivos. La instrumentación tecnológica es una necesidad en la comunicación de hoy. Según Casermeiro (2012), las tecnologías de la comunicación son una significativa herramienta dentro de una administración que se moderniza, esta posee la peculiaridad de ayudar a comunicarse, pues en lo que se refiere a captación, transmisión y retroalimentación de información, se desvanecen el tiempo y las distancias geográficas.

La tecnología en la actualidad tiene un carácter dual, dependiendo en este caso del uso que se le dé por parte del usuario; además de servir como medio de información y de esparcimiento, también es una herramienta utilizable en la capacitación y formación de tipo laboral.

En el caso de una institución, las Tics, colaboran como instrumentos para ofrecer a los usuarios contenidos de calidad, además los trabajadores ven facilitada su labor gracias a ellas, en tal sentido, la influencia del uso de las Tics en las organizaciones, está relacionada con un aumento de la eficiencia en todos sus procesos.

En el caso de las instituciones públicas, que dependen de un presupuesto estatal para la implementación de las tecnologías de la información dentro de su desarrollo, pueden caer en la brecha digital, situación que se refiere a quedarse al margen de los beneficios que ofrecen las Tics.

Variable: Tecnología de turnos

El acceso a los servicios que ofrece el IESS es bastante sencillo como expresa Marlon Aníbal Silva Naranjo, oficinista del área de Información en Atención Universal del IESS, los usuarios solo deben converger a la entidad y hacer una fila para ser atendidos por algún funcionario que le entregará su turno.

Para Silva Naranjo, el tiempo de interacción con el cliente es muy restringido para poder brindar una información de calidad, por el manejo de personal que asiste a requerir algún servicio, además según su experiencia los usuarios no están bien preparados, ni siquiera informados de cuál es el trámite que desean llevar a cabo, no saben hacer las consultas adecuadas y luego ocurre que muchas veces pasan desinformados al área de módulos.

Resumen

En la investigación cuantitativa se pudo apreciar el grado de insatisfacción que tiene el usuario del servicio que acude al Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para efectuar su validación de cuentas bancarias, proceso indispensable para desembolsos, pagos y préstamos que el afiliado tiene derecho, las personas indican que el proceso es demoroso para un trámite sencillo. En la investigación cualitativa se pudo conocer en función del criterio de los colaboradores del IESS, quienes están a cargo del proceso las principales causas que generan la demora, a pesar que se cuenta con un sistema de emisión de turnos y una cantidad de 7 módulos que están para atender, por lo tanto este tiempo de espera sea mínimo sin embargo aspectos como la tecnología limita una adecuada gestión.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al ser una entidad pública al servicio de la sociedad requiere brindar la mejor atención a sus usuarios, por tal razón realizar una investigación que permita conocer los motivos por los que se generan tiempos de espera y una inadecuada atención al usuario, para mejorar el servicio, se aprecia que la entidad cuenta con canales de comunicación para que el cliente pueda conocer los requerimientos para el trámite respectivo, en base a la dificultad de los mismos no se encontró ninguna, ya que para los afiliados los trámites son sencillos. Sin embargo, se consideran que su complicación surge al momento en el que no se les presenta toda la información necesaria para realizarlos, como tener todos los documentos completos y no que al llegar al módulo de atención estos no puedan completar por falta de documentación y tengan que alargar su trámite por recolectar todos estos datos.
2. Teóricamente se evidencio que no existe un tiempo de espera optimo al que alguna institución o empresa pueda regirse pero si existe el que se plantea según la institución en base a la calidad de servicio que quieran ofrecer, fue uno de los puntos más cuestionados por los afiliados de la institución ya que mientras más tiempo permanezca el usuario sin ser atendido más tiempo se tuvo para cuestionar el servicio que recibe y a esto se le suma si es que no cuenta con las comodidades básicas para hacer menos larga su espera. De esta manera es que el IESS adopto una política hace muchos años para determinar y plantear el tiempo ideal de atención, en donde se determinó que realizar un trámite como afiliado no debe tomar más allá de 15 minutos y enfocándonos en el trámite analizado en este estudio, validación de cuentas bancarias se establece que su tiempo máximo es de 5 minutos, es así que se llega a determinar que un usuario debería permanecer en la línea de espera entre 15 a 20 minutos como

tiempo máximo. Algo que no se estuvo cumpliendo, ya que una vez realizadas las encuestas se obtuvo un gran porcentaje de usuarios que ha llegado a esperar más del tiempo previsto tanto en fila como en el módulo de atención para finalizar su trámite. Esto ha provocado que los usuarios vayan con malas actitudes predispuestas a que sean mal atendidos y de tal manera que han llegado a agredir verbalmente a los funcionarios y posterior a esto se crea un ambiente laboral negativo para el funcionario, que posterior puede de igual manera tomar malas actitudes involuntarias hacia el siguiente usuario a ser atendidos.

3. Se puede concluir que el usuario se sentirá satisfecho si el tiempo en que se gestione el trámite a realizar en la dependencia del IESS, se ágil y no demande de mucho tiempo, por lo que debe estar acorde a la interacción de algunos factores, entre estos se aprecia la institución ha implementado el sistema de colas en los módulos que posee para gestionar los trámites, pero el sistema tecnológico que posee hace que no se pueda ejecutar en el tiempo previsto, por lo tanto otro factor de importancia es las TIC, otro actor importante que a percepción del usuario corresponde a las personas a cargo de generar los trámites quienes en algunos casos carecen del conocimiento que se necesitaría para poder atender los requerimientos de los usuarios y sobre todo que logren hacerlo de manera rápida y correcta, así los usuarios no tienen que estar yendo en cada momento porque su trámite no fue realizado de la manera que debía ser.

Recomendaciones

1. Es importante que la institución cuente con procesos definidos por lo que, se recomienda el diseño de manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo, lo que permitirá una adecuada gestión en la atención al cliente, al contar con material de apoyo que puedan tener los funcionarios para en caso de alguna duda poder consultar además servirá para el sistema de evaluación de desempeño y con esto garantizar una eficiente atención.
2. Así mismo, sería favorable mejorar la calidad de las indicaciones que reciba el usuario al llegar al departamento de información, en donde principalmente se le pueda realizar una revisión de sus documentos para el trámite que solicita y que al momento de llegar al módulo de atención puedan realizar su trámite sin ninguna dificultad ni demora. Otro método, sería el perfeccionamiento y mejoramiento de la plataforma virtual en donde haya trámites que se puedan realizar en línea y así no se produciría aglomeraciones de usuarios en la sala de espera y el tiempo de espera sería mínimo.
3. Se recomienda, tomar esta investigación como base para el área económica, sería importante realizar un estudio o investigación en el que se pueda reorganizar o plantear reformas económicas, mejorando presupuestos para las distintas áreas o a su vez buscando la manera de que se puedan aplicar a futuro y no queden solo a manera de propuesta.

Contribuciones teóricas y prácticas

Con la presente investigación se busca conocer los factores que intervienen en la atención al afiliado del IESS específicamente al momento de validar su cuenta bancaria, sustentando en teorías de investigación cuantitativa y cualitativa para conocer la percepción del servicio que aporten a la optimización del tiempo de espera y la atención al cliente, su

relación en la satisfacción que puede tener el usuario, de esta manera aportar con una investigación real que permita a los directivos del IESS emprender acciones de mejora.

Futuras investigaciones

La investigación se la realizo específicamente en la atención al usuario del Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente cuando se realiza la gestión del trámite correspondiente a la validación de cuentas bancarias, por lo que con este referente se debe aplicar a los diferentes tramites que se generan en esta área.

Referencias

- Aiken, L. (2003). *Test Psicológico y Evaluación*. México : Pearson Educacion.
- Álvarez, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. España: Díaz de Santos.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 65-77.
- Fernández, A. (2010). *Consideraciones para la elaboración de una metodología como resultado científico, en investigaciones sobre Dirección*. . La Habana, Cuba: Folletos Gerenciales.
- Freyre, H. (2009). *Servicio al cliente en Instituciones Públicas*. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de <http://herlanfreyre.web.officelive.com/default.aspx>.
- García, J. C., & Arredondo López, A. A. (Agosto de 2017). *Aplicaciones móviles como herramientas en los servicios de salud*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000200085
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Gómez, T. (2015). Atención al cliente como estrategia de comunicación. *Icono*, 238-260.
- González, G., & Urrutia, L. (2003). *Metodología de la Investigación Social*. Cuba: Poligráfica Félix Varela.
- González, J. (05 de Enero de 2019). *Think and Sell : Marketing, más aplicaciones y menos anuncios*. Recuperado el 20 de Julio de 2020, de

<https://thinkandsell.com/blog/marketing-movil-mas-aplicaciones-y-menos-anuncios-parte-2-de-2/>

González, Manuel. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. España: Innova.

Google Maps. (2020). *Ubicación Mapa*. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de <https://www.google.com/maps/place/Iess+matriz+quito/@-0.208706,-78.5024884,17.25z/data=!4m5!3m4!1s0x91d59a3d1c4dcb4d:0xf7d467672773b70a!8m2!3d-0.2086104!4d-78.5006957>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: Guía para comprensión holística de la ciencia*. Bogota: Columbia Quirón.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (20 de Diciembre de 2019). *Trámites y Servicios Institucionales*. Obtenido de <https://www.gob.ec/iess>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (11 de Enero de 2020). *Ecuador en cifras*. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*, 1-36.

Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (1998). *Marketing*. México: ITP.

Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México: Pearson.

Malhotra, N. (2017). *Investigación de Mercados: Un enfoque práctico*. México: Prentice Hall 2da Edición.

- Mendoza, G. (2017). *Optimización y reestructuración del proceso de atención al cliente de la empresa de teléfono Movistar de la Ciudad de Machala*. Machala: Universidad Tecnica de Machala.
- Nadales, D. (12 de Enero de 2020). *Universidad de Malaga*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, M., & Rodriguez, A. (2018). *Optimización de los tiempos de atención cliente, caso Compañía Operadora Telefónica celular*. Quito: Universidad Tecnologica ECOTEC.
- Paz, R. (2007). *Atención al cliente Guía Práctica de Técnicas y Estartegias*. España: Ideaspropias.
- Render, B., Stair, M., & Michael, E. (2006). *Métodos Cuantitativos para los negocios*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad de Tabasco.
- Sabater, J. P. (2016). *Aplicando Teoría de Colas en Dirección de Operaciones*. Valencia: Departamento de Organización de EmpresasUniversidad Politécnica de Valencia.
- Sastre, M. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing*. Madrid: Ecobook.
- Shortle, J., Thompson, J., Gross, D., & Harris, C. (2017). *Fundamentals of Queueing Theory. 5th Edition*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Universidad Tecnológica del Ecuador. (5 de Enero de 2018). *La calidad del servicio al cliente en el sector público se investiga en la UTE*. Recuperado el 5 de Agosto de 2020, de <https://www.ute.edu.ec/la-calidad-del-servicio-al-cliente-sector-publico-se-investiga-la-ute/>
- Wavetec Latam. (2 de Febrero de 2020). *Reducir el tiempo de espera y de atención al cliente es posible*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de

<https://www.wavetec.com/es/news/reducir-el-tiempo-de-espera-y-de-atencion-al-cliente-es-posible/>

Apéndice A: Consentimiento Informado



Universidad Internacional del Ecuador

Consentimiento Informado

Estimado usuario:

Me dirijo a usted para solicitar su participación en la aplicación del siguiente cuestionario con el que se pretende obtener información para la investigación que me encuentro realizando y que tiene por título **Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**, la información que se proporcione se mantendrá bajo estricta confidencialidad y servirá para generar una propuesta de mejora en la institución, de tal manera que se pueda dar un mejor servicio de la atención al cliente.

Al completar este cuestionario usted manifiesta el consentimiento en la participación en la investigación, agradeciendo de antemano el apoyo brindado, para solventar cualquier pregunta dejo a su disposición mi email disanmartinva@uide.edu.ec y numero de celular 09987694430.

Atentamente,

Diego Francisco Sanmartín Vaca

Maestrante en Administración de Empresas

Universidad Internacional del Ecuador

Apéndice B: Instrumento de investigación Entrevista

Preguntas de entrevista.

- ¿Cuál crees tú que ha sido un problema evidente al momento de no poder culminar satisfactoriamente un trámite, la dificultad del mismo o la calidad en la información?
- ¿Cuál ha sido tu percepción durante estos años sobre el tiempo que se demora un trámite vs el tiempo real?
- ¿Cómo crees que se han manejado los medios tecnológicos para difundir los requisitos de un trámite?
- ¿Qué opinas acerca de la tecnología de turnos e información que maneja la Institución y como has podido observar su manejo por los usuarios?

Apéndice C: Instrumento de investigación Encuesta

ENCUESTA PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN AL	SI	NO
---	-----------	-----------

USUARIO Y TIEMPOS DE ESPERA

1. Los trámites que se pueden realizar en la institución ¿considera que son complicados o complejos?

2. Al llegar a ventanilla ¿Le ha faltado presentar un documento por falta de información?

3. ¿Tiene conocimiento de como realizar trámites en línea?

4. ¿Cuanto tiempo les tomó a los funcionarios atender o responder a sus preguntas o inquietudes?

5. ¿Ha esperado por ser atendido más de 1 hora?

6. ¿Al gestionar su trámite el funcionario se ha demorado más de 20 minutos?

7. ¿Considera que el proceso de un trámite como la validación de cuentas bancarias debería tomar sólo 10 minutos?

8. ¿Cree que el tiempo de espera se ve afectado por la falta de información?

9. La información proporcionada por la institución previo a la realización de un trámite ¿es completa y eficaz?

10. ¿Ha consultado acerca de los requisitos de un trámite a través de?:

a) Página web oficial de la institucion

b) Tramitadores

c) Familiares

d) Punto de información en edificio matriz

e) Al momento de llegar al modulo de atención

11. Califique del 1 a 5, en orden de importancia siendo 5 el de mayor puntaje. La calidad de servicio que ofrecen los funcionarios a sus clientes.

1 2 3 4 5

Excelente actitud

Contacto visual

Asesoría y solución

Entendimiento de requerimiento

Predisposición

SI NO

12. ¿Cree usted que la institución fomenta una cultura de servicio hacia los usuarios (afiliados)

13. ¿Considera usted que el personal de la institución se encuentra capacitado para ejercer sus funciones?

Apéndice D: Solicitud para validar el cuestionario

Quito, 20 de agosto del 2020

Estimado, Ingeniero

Presente

Deseándole éxitos en sus labores solicito muy comedidamente su valiosa colaboración en la validación del instrumento de investigación denominado encuesta que estoy aplicando para el desarrollo de la investigación “Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para Validación de Cuentas Bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”.

Se solicita a usted para la validación del instrumento de investigación otorgar una calificación de 1 a 5 a cada una de las preguntas considerando siguiente descripción:

- 5 La pregunta está formulada correctamente, entendible al lector y está orientada al proyecto
- 4 La pregunta está formulada correctamente y es entendible
- 3 La pregunta es entendible al lector
- 2 La pregunta no está correctamente formulada
- 1 La pregunta no se entiende ni se encuentra orientada al proyecto

Agradeciendo de antemano su valiosa aportación a mi proyecto cuento con su aceptación.

Atentamente



Diego Francisco Sanmartín Vaca

AUTOR

Apéndice E: Formato de validación del cuestionario de encuestas

Validación de la Encuesta

Nombre del Validador: _____

Instrucciones

Califique con un valor de:						
	5	La pregunta esta formulada correctamente, entendible al lector y está orientada al proyecto				
	4	La pregunta esta formulada correctamente y es entendible				
	3	La pregunta es entendible al lector				
	2	La pregunta no está correctamente formulada				
	1	La pregunta no se entiende ni se encuentra orientada al proyecto				
Pregunta	Calificación					
	1	2	3	4	5	
1. ¿Los trámites que se pueden realizar en la institución, considera que son complicados o complejos?						
2. Al llegar a ventanilla ¿le ha faltado presentar un documento por falta de información?						
3. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar trámites en línea?						
4. ¿Cuánto tiempo les tomó a los funcionarios atender o responder a sus preguntas o inquietudes?						
5. ¿Ha esperado por ser atendido más de 1 hora?						
6. Al gestionar su trámite ¿el funcionario se ha demorado más de 20 minutos?						
7. ¿Considera que el proceso de un trámite como la validación de cuentas bancarias debería tomar sólo 10 minutos?						
8. ¿Cree que el tiempo de espera se ve afectado por la falta de información?						
9. La información proporcionada por la institución previo a la realización de un trámite ¿es completa y eficaz?						
10. ¿Ha consultado acerca de los requisitos de un trámite a través de?: a) Página web oficial de la institución b) Tramitadores c) Familiares d) Punto de información en edificio matriz e) Al momento de llegar al módulo de atención						
11. Califique del 1 a 5, en orden de importancia siendo 5 el de mayor puntaje. La calidad de servicio que ofrecen los funcionarios a sus clientes. Excelente actitud Contacto visual Asesoría y solución Entendimiento de requerimiento Predisposición						

12. ¿Cree usted que la institución fomenta una cultura de servicio hacia los usuarios (afiliados)?					
13. ¿Considera usted que el personal de la institución se encuentra capacitado para ejercer sus funciones?					