

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS**  
**Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la  
seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021**

**AUTORES:**

**Martínez Burgos, Doménica Nicole**

**Chilán Villón, Miriam Alexandra**

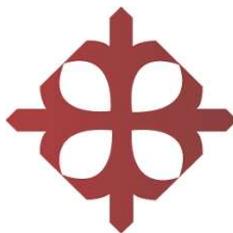
Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
**Licenciada en Administración de Empresas**

**TUTORA:**

Ing. Nelly Kathyuska Diaz Aveiga

Guayaquil, Ecuador

22 de febrero de 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y EMPRESARIALES**

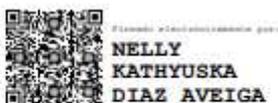
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Martínez Burgos Doménica Nicole** y **Chilán Villón Miriam Alexandra** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Administración de empresas**.

Guayaquil, 22 de febrero del 2022

**TUTORA**



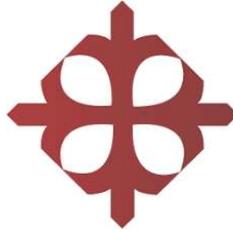
---

Ing. Diaz Aveiga Nelly Kathyuska

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Econ. Lucía Pico**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros: Martínez Burgos Doménica Nicole y Chilán Villón Miriam Alexandra

**DECLARAMOS QUE:**

El trabajo de Titulación: “Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021”, previa a la obtención del título de **Licenciada en Administración de empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento cuyas fuentes se incorporan en la referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 22 de febrero del 2022

**LOS AUTORES:**



Firmado electrónicamente por:  
**DOMENICA NICOLE  
MARTINEZ BURGOS**

---

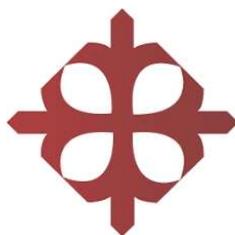
**Martínez Burgos Doménica Nicole**



Firmado electrónicamente por:  
**MIRIAM  
ALEXANDRA  
CHILAN VILLON**

---

**Chilán Villón Miriam Alexandra**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotros: **Martínez Burgos Doménica Nicole** y **Chilán Villón Miriam Alexandra**, autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “**Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 22 de febrero del 2022

**LOS AUTORES:**



firmado electrónicamente por:  
**DOMENICA NICOLE  
MARTINEZ BURGOS**

---

**Martínez Burgos Doménica Nicole**



firmado electrónicamente por:  
**MIRIAM  
ALEXANDRA  
CHILAN VILLON**

---

**Chilán Villón Miriam Alexandra**

## REPORTE URKUND

URKUND

Documento: [domenica.martinez\\_miriam.chilan\\_100%.docx](#) (D127733724)

Presentado: 2022-02-12 13:25 (-05:00)

Presentado por: Nelly Diaz A (nelly.diaz@cu.ucsg.edu.ec)

Recibido: nelly.diaz.ucsg@analysis.urkund.com

0% de estas 44 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="#">Domenica_Martinez-Miriam_Chilan_tesis50%.docx</a>
	<a href="#">tesis avance Martinez - Chilan -4-13-12-2021.docx</a>
	<a href="#">tesis avance 3-02-12-2021.docx</a>
	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13185">http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13185</a>
	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50823/1/CD%20141-%20PEREA%20ANGULO%20C%20%20JOHAN%20ZEIN.pdf">http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50823/1/CD%20141-%20PEREA%20ANGULO%20C%20%20JOHAN%20ZEIN.pdf</a>
	<a href="https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246Vargas">https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246Vargas</a>
	<a href="https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/588/1415">https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/588/1415</a>
	<a href="https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/1737/4328">https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/1737/4328</a>
	<a href="https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13244/2017melcoleuro2.pdf?sequence=3">https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13244/2017melcoleuro2.pdf?sequence=3</a>

0 Advertencias. Reiniciar



Firmado electrónicamente por:  
**NELLY  
KATHYUSKA  
DÍAZ AVEIGA**

Tutora: Ing. Nelly Kathyuska Díaz Aveiga  
CI # 0802759290



Firmado electrónicamente por:  
**DOMENICA NICOLE  
MARTINEZ BURGOS**

Estudiante: Doménica Martínez Burgos  
CI #: 0931330294



Firmado electrónicamente por:  
**MIRIAM  
ALEXANDRA  
CHILAN VILLON**

Miriam Alexandra Chilán Villón  
CI: 09220171165

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primeramente a Dios por permitirme culminar un objetivo más en mi vida; a mi esposo Gabriel Chiriguaya quien siempre me brindó su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos y compañía durante a lo largo de esta carrera y a mis padres por su estímulo para poder continuar con mis estudios.

A mi compañera Miriam Chilán por su ayuda durante la carrera; y agradezco a mi tutora Nelly Diaz quien fue una excelente guía y apoyo en la realización de este proyecto.

*Doménica Martínez Burgos*

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme culminar un objetivo más en mi vida; a mi familia quienes me enseñaron a no rendirme en los momentos más difíciles de mi vida. Por otra parte, a mi mejor amigo y compañero de vida quien siempre me mantuvo enfocada en este objetivo; sus consejos, compañía y tiempo a lo largo de esta carrera.

Para finalizar a mi amiga y compañera de tesis Doménica Martínez por su esfuerzo y dedicación para culminar este objetivo; y agradezco sumamente a mi tutora Nelly Diaz quien fue una excelente guía en la realización de este proyecto.

*Miriam Chilán Villón*

## DEDICATORIAS

Le dedico el presente trabajo principalmente a Dios ya que ha sido mi guía hasta el día hoy.

A mi hija Aitana Chiriguaya por ser mi inspiración y motor día a día.

A mi esposo Gabriel Chiriguaya por animarme en cada momento y darme su apoyo incondicional siempre que lo he necesitado.

A mis padres principalmente por su amor y dedicación que me han permitido cumplir este sueño.

Finalmente, a mi familia, profesores y compañeros de la universidad por todos los conocimientos obtenidos.

*Doménica Martínez Burgos*

El presente trabajo va dedicado a Dios ya que ha sido mi guía hasta el día hoy.

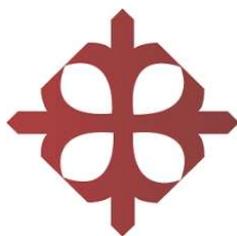
A mi hijo Gabriel Barco por ser mi inspiración día a día.

A mi compañero de vida Giancarlo Bardi por confiar en mí, animarme en cada momento y darme su apoyo incondicional siempre que lo he necesitado.

A mis padres Isabel Villón y Carlos Chilán principalmente porque con su paciencia, amor y dedicación me han permitido cumplir este sueño. Ellos que han inculcado en mí los valores y esfuerzo necesario para poder enfrentar cualquier adversidad en la vida.

Finalmente agradezco a mi familia, profesores y compañeros de la universidad por todos los conocimientos obtenidos.

*Miriam Chilán Villón*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Decana de la Facultad  
Mba. Mariuxi Guzmán Segovia

---

Directora de la Carrera  
Econ. Lucía Pico Versoza

---

Coordinador de Área  
Ing. José Pérez

---

Oponente  
Ing. Mónica Núñez

---

Tutora de la Tesis  
Ing. Nelly Diaz

Guayaquil, 22 de febrero del 2022

Economista

**Danny Arévalo Avecillas**  
**COORDINADOR UTE - UIC B-2021**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniera **NELLY KATHYUSKA DIAZ AVEIGA**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado de la estudiante **CHILÁN VILLÓN MIRIAM ALEXANDRA**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** presentado por el estudiante, titulado “**Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021**” por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de investigación ha sido orientado durante al 100% de avance en período de ejecución en el programa de URKUND, con el siguiente porcentaje **0%**.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2022 a mi cargo, en la que me encuentra designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación “**Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021**” somos el Tutor (a) **NELLY KATHYUSKA DIAZ AVEIGA** de la Srta. **CHILÁN VILLÓN MIRIAM ALEXANDRA**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10; sobre Diez.**

Atentamente,



Tutora de la Tesis  
Ing. Nelly Kathysuka Díaz Aveiga

PROFESOR TUTOR



Srta. Miriam Chilán Villón

AUTOR

Guayaquil, 22 de febrero del 2022

Economista

**Danny Arévalo Avecillas**  
**COORDINADOR UTE - UIC B-2021**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniera **NELLY KATHYUSKA DIAZ AVEIGA**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado de la estudiante **MARTÍNEZ BURGOS DOMÉNICA NICOLE**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** presentado por el estudiante, titulado **“Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de investigación ha sido orientado durante al 100% de avance en período de ejecución en el programa de URKUND, con el siguiente porcentaje **0%**.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2022 a mi cargo, en la que me encuentra designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021”** somos el Tutor (a) **NELLY KATHYUSKA DIAZ AVEIGA** de la Srta. **MARTÍNEZ BURGOS DOMÉNICA NICOLE**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10; sobre Diez.**

Atentamente,



---

Tutora de la Tesis  
Ing. Nelly Kathysuka Díaz Aveiga

PROFESOR TUTOR



---

Doménica Nicole Martínez Burgos  
AUTOR

## Índice general

Resumen .....	XVI
Abstract.....	XVII
Introducción.....	2
Planteamiento del problema .....	4
.....	6
Justificación .....	6
Objetivos de la investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos .....	8
Pregunta de investigación .....	8
Hipótesis .....	8
Delimitaciones .....	8
Limitaciones .....	9
Capítulo 1.....	9
1.1 Marco Teórico .....	9
1.1.1 Gestión administrativa .....	9
1.1.2 Importancia de la Gestión Administrativa.....	11
1.1.3 Proceso Administrativo .....	13
1.1.4 Proceso de Planeación .....	14
1.1.5 Proceso de Organización .....	15
1.1.6 Proceso de Dirección .....	16
1.1.7 Proceso de Control.....	16
1.1.8 Satisfacción del cliente .....	17
1.1.9 Importancia de la satisfacción del cliente.....	18
1.1.10 Modelo Servqual.....	18

1.1.11 Cultura organizacional .....	19
1.1.12 Clasificación de la Cultura organizacional .....	20
1.2 Marco referencial .....	21
1.3 Marco legal .....	27
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador .....	27
1.3.2 Ley de Seguridad Social .....	29
1.3.3 Reglamento interno del régimen de transición del seguro de invalidez, vejez y muerte .....	31
1.3.3.1 Jubilación por invalidez .....	31
1.3.3.2 Jubilación ordinaria de vejez .....	32
1.3.3.3 Cuantía de las prestaciones .....	33
1.3.3.4 Pensiones de montepío .....	36
1.3.3.5 Procedimientos generales para la entrega de pensiones .....	40
1.3.3.7 Áreas administrativas que intervienen en el proceso de otorgar las pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social .....	43
Capítulo 2: Metodología .....	45
2.1 Diseño de investigación .....	45
2.2 Enfoque de la investigación .....	45
2.3 Alcance .....	46
2.4 Población .....	47
2.5 Muestra .....	47
2.6 Técnica de recogida de datos .....	48
2.7 Análisis de datos .....	48
Capítulo 3: Análisis de Resultados .....	50
Análisis General de Resultados .....	72
Proporciones de dimensiones de Gestión Administrativa .....	73
Correlaciones .....	75
Capítulo 4: Propuesta .....	77

Objetivos de plan de mejoras.....	77
Acciones .....	77
Conclusiones.....	82
Recomendaciones .....	83
Bibliografía.....	84
Anexos .....	90

## Índice tablas

Tabla 1 .....	34
Tabla 2 .....	35
Tabla 3 .....	41
Tabla 4 .....	42
Tabla 5 .....	44
Tabla 6 .....	73
Tabla 7 .....	74
Tabla 8 .....	74
Tabla 9 .....	74
Tabla 10 .....	75
Tabla 11 .....	76
Tabla 12 .....	78
Tabla 13 .....	80
Tabla 14 .....	90

## Índice de figuras

Figura 1 .....	5
Figura 2 .....	12
Figura 3 .....	13
Figura 4 .....	14
Figura 5 .....	15
Figura 6 .....	16
Figura 7 .....	43
Figura 8 .....	50
Figura 9 .....	51
Figura 10 .....	52
Figura 11 .....	53
Figura 12 .....	54
Figura 13 .....	55
Figura 14 .....	56
Figura 15 .....	57
Figura 16 .....	58
Figura 17 .....	58
Figura 18 .....	60
Figura 19 .....	61
Figura 20 .....	62
Figura 21 .....	63
Figura 22 .....	64
Figura 23 .....	65
Figura 24 .....	66
Figura 25 .....	67
Figura 26 .....	68
Figura 27 .....	69
Figura 28 .....	70
Figura 29 .....	71

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la calidad del servicio de atención en la gestión administrativa en el seguro de pensiones, mediante la aplicación de un cuestionario basado en estudios realizados por autores previos, con el fin de poder realizar una propuesta de mejora. El capítulo uno compuesto por el marco teórico en el cual se evidencio los estudios relevantes de la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente, junto con estudios previos de autores y además al mismo tiempo se presentó el marco legal sobre nuestro tema de estudio.

En el capítulo dos se plantea la metodología de la investigación con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, como técnica se usó la encuesta conformada por 17 preguntas implementadas con las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de atención la cual fue aplicada a una muestra total de 384 usuarios. Los resultados permitieron evidenciar las falencias de la institución, con respecto a la demora en los requerimientos de los usuarios. Mientras que la calidad de atención percibida por los usuarios fue considerada en su mayoría buena.

La propuesta estuvo compuesta con acciones de mejora en los ámbitos de renovación de la instalación, equipos tecnológicos y mejorar la atención por medio de los turnos en línea o vía online para el manejo eficiente de los tiempos en el servicio de atención con el fin de que los usuarios sean completamente satisfechos.

**Palabras claves:** Calidad de atención, gestión administrativa, Ley de seguridad social, Pensiones

## **Abstract**

The present research work had as general objective to analyze the quality of the attention service in the administrative management in the pension insurance, through the application of a questionnaire based on studies carried out by previous authors, in order to be able to make a proposal for improvement. Chapter one composed of the theoretical framework in which the relevant studies of administrative management and customer service were evidenced, together with previous studies of authors and also at the same time the legal framework on our subject of study was presented.

In chapter two, the research methodology is presented with a quantitative approach, with a non-experimental design, as a technique the survey consisting of 17 questions implemented with the dimensions of administrative management and the dimensions of the quality of care was used, which was applied to a total sample of 384 users. The results allowed to show the shortcomings of the institution, with respect to the delay in the requirements of the users. While the quality of care perceived by users was considered mostly good.

The proposal was composed of improvement actions in the areas of renovation of the installation, technological equipment and improving care through online shifts or via online for the efficient management of time in the care service so that users are completely satisfied.

**Keywords:** Quality of care, administrative management, Social Security Law, Pensions

## **Introducción**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como entidad autónoma y responsable de la seguridad social de la población entre una de sus competencias la administración del sistema de pensiones del Seguro General. Las prestaciones que ofrece el sistema se componen en: pensión por vejez e invalidez, montepío por viudez u orfandad y entre otras financiadas por el Estado.

La creación del Sistema de Seguridad Social tiene sus inicios en el siglo XX y tiene como finalidad amparar a los trabajadores públicos, telegrafistas, educadores y dependientes del poder judicial. La afiliación desembocó a la creación de la Caja de Pensiones, con la que buscaba proteger a los trabajadores públicos, civiles, militares y bancarios con beneficios de Jubilación, Montepío y Auxilio funerales (Sasso, 2010).

En el Ecuador en sus inicios del siglo XX, se encontraba que los militares eran los únicos servidores públicos que se encontraban bajo un sistema de protección legal, que cubría riesgos de invalidez, vejez y muerte debido a la profesión que desempeñaban de carácter riesgoso. Al no existir una caja militar de fondos, los costos de pensiones se cubrían directamente con los fondos del Presupuesto General del Estado.

A inicios del siglo XXI, el escenario económico y demográfico se caracterizaba por un incremento en el desempleo y el empleo informal, debido a niveles altos de inflación que mostraron un sistema de seguridad social frágil financieramente. Por tal motivo el Congreso Nacional efectuó modificaciones, al realizar un cambio del sistema de pensiones que dejó de ser un sistema público con un régimen financiero de reparto y se convierte en un modelo mixto. Cabe destacar que no se cierra el sistema público, sino que una vez reformado, se fusiona con un componente de ahorro individual, es decir una prestación regulada por la ley de seguridad social y otra prestación complementaria otorgada por el patrono (Pazmiño, S. y Robalino, G., 2004).

El sistema de pensiones en el Ecuador se rige bajo la Ley de Seguridad Social, la cual tiene como misión proteger la población urbana y rural, en materia de relación de dependencia laboral como sin ella, contra las contingencias de enfermedad,

maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte. (Asamblea, 2011).

La Seguridad Social es una prioridad para todos los usuarios y una necesidad hoy en día que debe ser cubierta con dignidad, pero en el Ecuador es triste durante estos últimos años, la gestión de administración de los fondos de pensiones como una caja chica del Estado y no buscar un beneficio económico y financiero que resulte en el bienestar a las personas afiliadas y pensionistas.

Por otro lado, la ausencia de iniciativas tanto del Gobierno como del IESS para el planteamiento de políticas públicas que aumenten el bienestar de los pensionistas como cotizantes están tomadas a la ligera y en un segundo plano de los gobiernos de turno. Es decir que se tiene incertidumbre sobre el futuro del sistema de pensiones. Debido a que cada año existen factores cambiantes ya sean demográficos, sanitarios, económicos y entre otros que condicionan al sistema que actualmente se maneja en el Ecuador. (Jaramillo, 2018)

La calidad del servicio es un factor fundamental dentro de las organizaciones, el cual permite distinguirse de mejor manera ante la competencia ya sean de carácter privado o público. Las entidades privadas buscan generar un beneficio económico y las instituciones públicas sin fines de lucro buscan generar una ganancia social, pero ambos sectores buscan generar un valor competitivo a sus usuarios en el servicio que ofrecen (Lovelock, C., y Wirtz, J., 2015).

De esta manera surge el propósito de desarrollar la presente investigación, que pretende analizar la calidad del servicio en la gestión administrativa en el seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil, en el centro de atención universal de la avenida de las Américas y por consiguiente evidenciar la evolución que ha presentado en el periodo 2020-2021.

El primer capítulo presenta los fundamentos teóricos y conceptos relacionados a la gestión administrativa y la ley de seguridad social conocidos como el marco teórico donde hablan sobre las variables de nuestro estudio, estableciendo los factores que inciden en entregar un servicio de calidad de atención a los usuarios.

El segundo capítulo del trabajo de investigación conocido como la metodología de la investigación, el cual menciona el enfoque que sigue la investigación, diseño, alcance y la muestra a implementar para el trabajo. Asimismo, se verifica la técnica de recolección de datos para después mostrar los resultados de las técnicas implementadas de investigación.

El capítulo tres y cuatro de la investigación, conocido como los resultados y los hallazgos de las técnicas de recolección implementadas para nuestra investigación. Donde se presentan tanto tablas y gráficos de acuerdo con los datos obtenidos para conocer la realidad de la institución con el objetivo de evidenciar la relación que existe entre las variables de nuestro estudio.

## **Planteamiento del problema**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública, sus fondos provienen de la aportación de sus cotizantes o afiliados los cuales buscan obtener beneficios de atención de Jubilación, Montepío o Auxilio funerales. La principal función se fundamenta en el bienestar social. Las medidas tomadas por los gobiernos de turno han influenciado en su mayor parte al área de salud, en el cual se evidencia su falta de presupuesto y con ellos comienza a afectar el sistema de pensiones, lamentablemente esto desemboca un bajo nivel en el servicio de atención que ofrece la institución al tener un presupuesto más restringido.

Por otro lado la falta de motivación del personal debido a la gran afluencia de afiliados, el escaso presupuesto, asignado para el sector de atención universal, la falta de profesionales con mayor grado académico, la carencia de incentivos a profesionales, disminuye la satisfacción del personal, por ende bajos niveles de atención de calidad en el centro de atención universal de la avenida de las Américas, por ende no se puede cumplir con el objetivo de entregar una atención de calidad y empatía a los usuarios.

Asimismo, la falta de capital humano, equipos e infraestructura para brindar una atención de calidad hacia los usuarios es más notable debido al incremento de

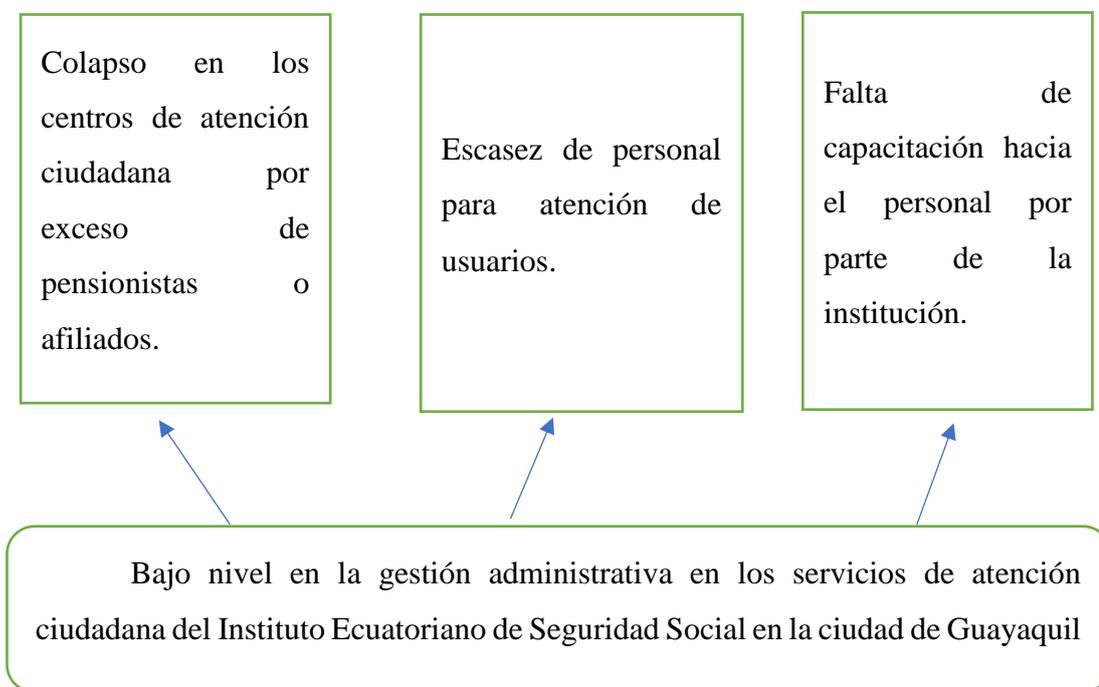
pensionistas ocasionado por la pandemia Covid-19. Según (Cano, 2018) analiza la importancia del cambio estructural de las organizaciones, de cara a la implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC's), como medio en la mejora las instituciones para generar competitividad y mejorar el rendimiento.

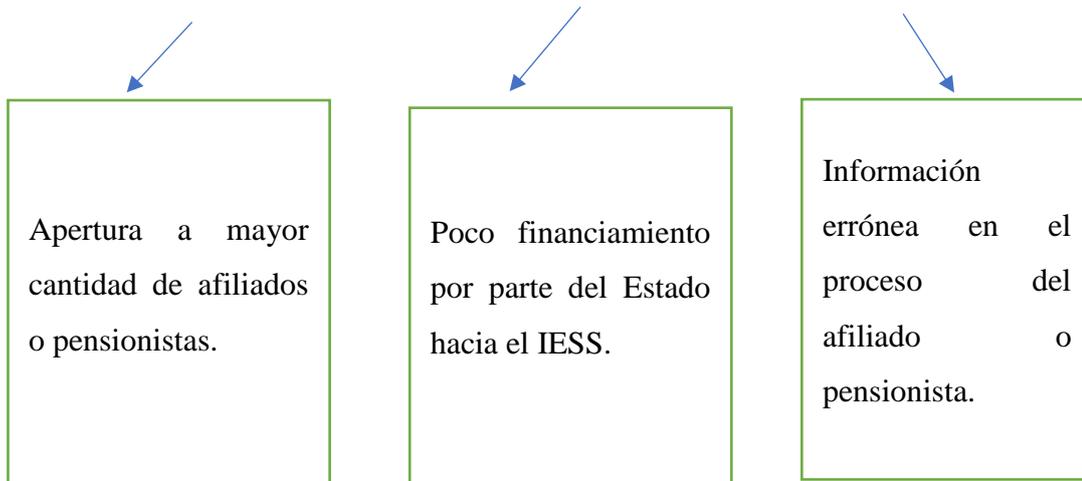
La gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social presenta poco liderazgo, desempeño y capacidad de respuesta a los afiliados o pensionistas, el cual se ve reflejado en el trato al público, de tal forma que influye en la percepción de un servicio de calidad y consecuentemente la satisfacción de los usuarios. Situación que se evidencia en el centro de atención universal de la avenida de las Américas debido a las quejas presentadas en el área de atención al cliente, por los tiempos de espera, espacio insuficiente y poca comunicación entre los departamentos.

Debido a la alta rotación del personal por la situación política y los gobiernos de turno, influyen en el ambiente de servicio y la atención al público debido a que el personal nuevo debe ser capacitado. De tal forma que se puede evidenciar una problemática en la institución, la falta de calidad en el servicio y los cuellos de botella en los procesos al momento de brindar información, que reducen productividad los cuales generan insatisfacción en los usuarios.

*Figura 1*

Árbol de problemas





Fuente: Los autores

## **Justificación**

Este trabajo de investigación se lo realiza considerando que el entorno administrativo se ha visto en declive por la demora en los largos plazos que se llevan en los procesos de seguro de pensiones, desde el ingreso de los trámites hasta la finalización de estos. Esta situación provoca que la calidad del servicio se vea afectada y repercute en las constantes quejas de los pensionados. Con la finalidad de darle agilidad en los procesos de los trámites y a su vez tomar medidas que satisfagan a los pensionistas se pretende analizar la siguiente problemática de nuestro estudio.

El presente trabajo de investigación se basa en plantear recomendaciones al problema existente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sucursal de la avenida de las Américas con el fin de mejorar la calidad del servicio de atención al cliente, lo que permitirá un incremento de productividad, atención de calidad y desarrollo de la institución, con el fin de sistematizar actividades y eliminado cuellos de botellas en los procesos, los tiempos de servicios y maximizar la experiencia de los usuarios en comparación con el resto de sucursales de atención universal que visitan los distintos afiliados o pensionistas.

En necesario acotar que recientemente la seguridad social no viene cumpliendo eficientemente en la atención de los usuarios. Se evidencia un aumento en el número de pensionistas debido a la pandemia Covid-19, en comparación con la capacidad de centros de atención universal en Guayaquil. Razón por la cual es de carácter urgente

el estudio del servicio de atención que brinda la institución, tomando en cuenta el número de trabajadores destinados a los centros de atención universal, el tiempo de espera para consulta de tus trámites, los cuales se mostraran de acuerdo con la encuesta a realizar.

La gestión administrativa según (Mendoza, 2017) se define por ser sistemática y portadora de estrategias que se relaciona con el objetivo de cumplir tareas como la planeación, organización, dirección y control. Esta orientación va encaminada al cambio productivo en la organización, mejorando la eficiencia y la efectividad de los servicios que otorgue una institución.

Además, la investigación se basa en teorías de estudios previos, libros y artículos que tienen relación con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, a su vez se han aplicado técnicas básicas como: encuestas y datos oficiales de fuentes de información como el INEC para cuantificar la población objetivo de nuestro estudio, como la calidad de los servicios y la satisfacción que perciben los usuarios.

Como la investigación se aplica al centro de atención universal de la avenida de las Américas en Guayaquil los resultados que se obtengan contribuirán en gran medida al cliente y los servicios que ofrece la institución para generar beneficio y satisfacción en los usuarios. El estudio va encaminado en garantizar la calidad del servicio que merece la ciudadanía dentro de su derecho de seguridad social que va acorde a lo que determina la constitución. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la calidad del servicio en la gestión administrativa en el seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil para el periodo 2020-2021.

## **Objetivos Específicos**

- Definir a través de la revisión de literatura lo referente a la calidad del servicio y gestión administrativa en el proceso del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil.
- Establecer la metodología para realizar el análisis de la calidad del servicio en la gestión administrativa en el proceso del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil.
- Implementar las herramientas de investigación y analizar los resultados obtenidos en el estudio realizado para la calidad del servicio en la gestión administrativa en el proceso del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil.
- Plantear recomendaciones en la mejora de la calidad de servicio de la institución en base a los resultados obtenidos que promuevan la satisfacción de los usuarios del centro de atención universal de la avenida de las Américas.

## **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los fundamentos teóricos y conceptos relacionados a la gestión administrativa?

¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa en el centro de atención universal de la avenida de las Américas?

¿En qué forma la calidad de atención del personal en el centro de atención universal de la avenida de las Américas influye en la satisfacción de los usuarios?

## **Hipótesis**

La gestión administrativa incide en la satisfacción de los usuarios del centro de atención universal de la avenida de las Américas.

## **Delimitaciones**

El presente trabajo de investigación tendrá a consideración las siguientes delimitaciones: la unidad de análisis es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como delimitación espacial será el centro de atención universal de la avenida de las Américas en Guayaquil como delimitación temporal se desarrollará en el periodo

2020-2021 y como delimitación de la población serán los sujetos observados en la encuesta a realizar.

## **Limitaciones**

Como limitaciones para el trabajo de investigación se realizará un levantamiento de información primaria y secundaria, debido a que el levantamiento será información mediante encuestas, no se reconocerá al 100% el grado de veracidad de la información, ya que las personas se resisten a la aplicación de instrumentos de medición mediante encuestas por miedo a decir la verdad o no tienen el interés en responder la encuesta y lo realizan de manera apurada. Esto se puede ocasionar debido a la emergencia sanitaria que vivimos hoy en día en el Ecuador por la pandemia Covid-19, impidiendo la facilidad de recolección de información y por el tiempo para realizar el trabajo de investigación.

## **Capítulo 1**

### **1.1 Marco Teórico**

En el presente capítulo del trabajo de investigación se muestran las teorías acordes a la gestión administrativa, satisfacción del servicio al cliente por lo cual se revisan definiciones acerca de gestión administrativa, siguiendo de la mano con las respectivas etapas de planeación, organización, dirección y control.

#### **1.1.1 Gestión administrativa**

Es importante destacar que antes de hablar de gestión administrativa es sustancial conocer el término gestión. (Manrique, 2016) menciona que un término utilizado en el año 1884 y que procede del latín *gestos* que representa movimiento del cuerpo y a su vez se origina de *gerere* que significa llevar a cabo, conducir y cuyo sinónimo está acompañado de la palabra administrador, gestor y gestionar. La gestión se describe como proceso de las transacciones, acciones y decisiones que la organización ejecuta con el fin de alcanzar metas u objetivos.

Por otra parte la palabra administración según (Luna, 2015) proviene del latín *ad* que significa dirección y *minister* que significa obediencia por lo que se determina como el proceso que permite utilizar de manera efectiva la organización, control, planeación y dirección de la organización; por medio de los recursos correctos que posibilita lograr los objetivos de la empresa.

Para (Sánchez, 2015) la administración se define como un proceso integral que accede a integrar, organizar y planear una correlación de trabajo, que se fundamenta en el uso de recursos que permita lograr un objetivo en específico. Mientras que para (Prieto y Therán, 2018) mencionaron que los tipos de administración se las puede precisar de manera individual, es decir que se la puede aplicar en cualquier grupo social debido a que la administración es adaptativa y flexible a las necesidades de la organización.

Por otro lado la gestión administrativa para (Caldas, Reyes & Heras, 2017) se refieren a que es un proceso que se realiza de manera eficiente y eficaz, pero para poder cumplirse debe tener algunos antecedentes como que el proceso se efectuó de manera segura y rigurosa, debe disminuir los costos y ser oportuno; por lo que debe ser estandarizado para que acceda a minimizar costos en términos de tiempo y económicos.

Asimismo, la gestión administrativa tiene como principal eje efectuar un conjunto de operaciones y mecanismos con el fin de lograr una administración apropiada de los recursos disponibles en una organización determinada. Estos recursos que tienen las instituciones pueden ser el talento humano, materiales y financieros, para que a través de los administradores puedan influir en la ejecución de resultados que es el objetivo de toda organización. Para poder cumplir los resultados hay que garantizar el proceso se realice con armonía, teniendo en cuenta el orden que debe tener la labor que realicen los empleados en función de los materiales, la disciplina que va en base a las políticas y procesos que deben cumplir todos los que forman la empresa. (Rivera, J., Guerrero, N., García, L. y Jaramillo, S., 2017)

Para (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017), la gestión administrativa se refiere a la acción de poner en marcha la organización, control, planificación y dirección que

son elementos que conforman el proceso administrativo, lo cual permite que se tomen de manera oportuna decisiones que conlleven a acciones que permitan alcanzar los objetivos de la institución.

De acuerdo (Montesdeoca, Salazar y López, 2018) la gestión administrativa se la considera como las actividades que se realizan con la finalidad de conseguir los objetivos de una empresa a través de la coordinación y la ayuda de su grupo de trabajo y otros recursos que se obtienen por medio del desempeño. (Mendoza, 2017) por otro lado, señaló que, los elementos del proceso administrativo son el control, la dirección, la organización y la planificación.

Según (Saavedra, 2017) menciona que la gestión se fundamenta en el cumplimiento de acciones que permiten llevar a cabo y terminar el o los objetivos, ya sea empresarial, profesional o entre otras. En cuanto a la administración, esta sigue los cinco pasos tradicionales que son la planeación, toma de decisión, organización, dirección y control; donde cada uno sigue un orden secuencial para obtener los mejores resultados dentro de la organización.

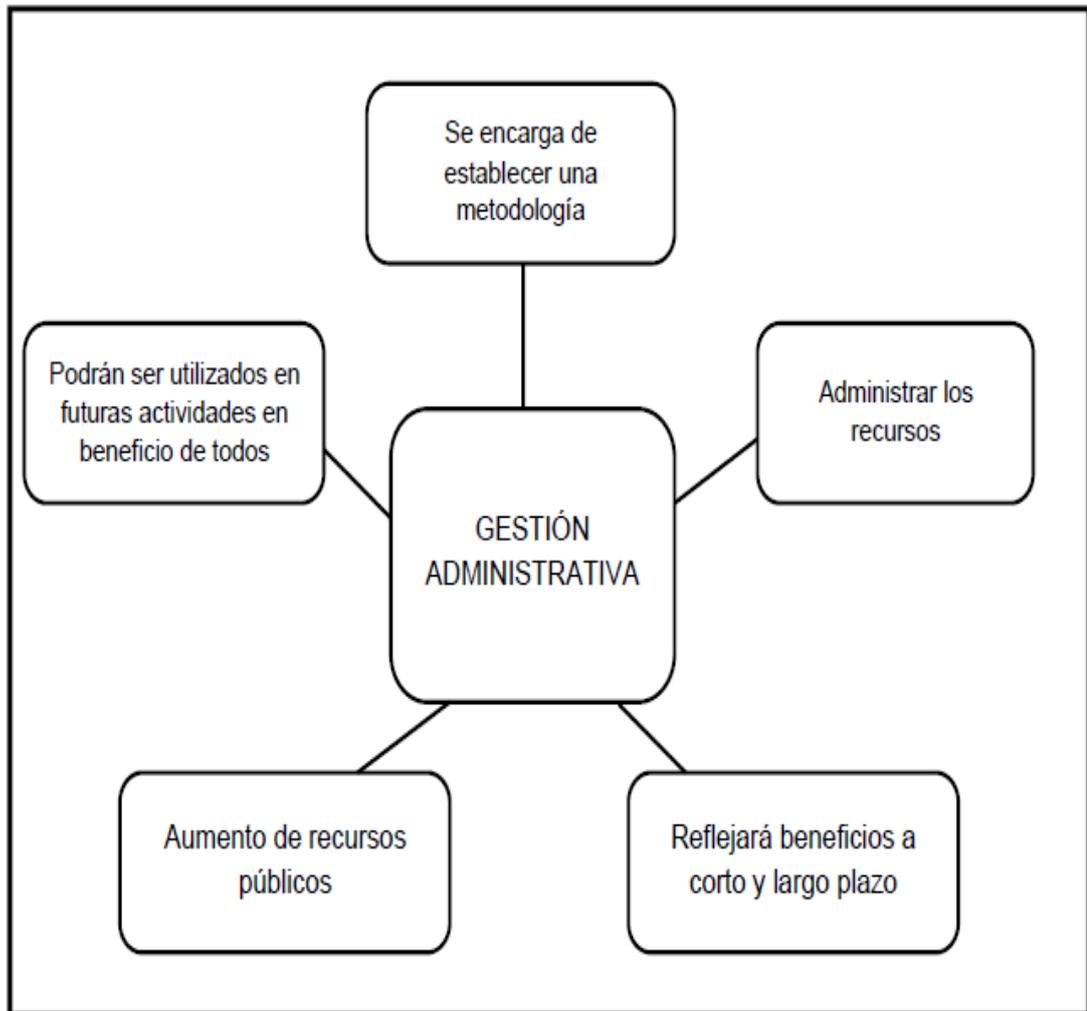
### **1.1.2 Importancia de la Gestión Administrativa**

En resumen, la importancia de Gestión Administrativa consiste en realizar las cosas bien y de manera ordenada, tratando en lo posible de ejecutar una disminución de elementos administrativos y financieros. Esto mostrara como resultado que la organización refleje beneficios a corto y largo plazo, como lo es el incremento de recursos según (Izquierdo, 2015).

Para mostrar un mejor entendimiento de lo antes mencionado, a continuación, se muestra una figura que representa la importancia de la Gestión Administrativa.

Figura 2.

Importancia de la gestión administrativa.



Adaptado de: Modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado, por R. Izquierdo, 2015.

En resumen, en la Figura 2 la importancia de la Gestión Administrativa funciona de acuerdo con cinco ejes principales, que empiezan con la metodología, el incremento de los recursos públicos, beneficios a corto y largo plazo, administración de recursos y las actividades que benefician a todos.

### 1.1.3 Proceso Administrativo

Es importante destacar que menciona según (Campi, 2016) menciona que los gerentes ejecutan cinco actividades administrativas, las cuales se entienden como el proceso administrativo. Las que se conocen como planeación, organización, dirección y control. Por lo tanto, la integración de estas actividades resulta lo más importante de este proceso como se muestra en la figura a continuación.

Figura 3

Proceso administrativo.



Adaptado de: Generalidades importantes del proceso administrativo, por L. Aguilar, 2009

A continuación, se muestra las etapas del proceso administrativo.

### 1.1.4 Proceso de Planeación

Este es el primer proceso que cada organización establece, en donde se enmarca como se va a proceder, para proponer de forma eficiente y efectiva los servicios o productos, estableciendo los resultados que intenta alcanzar. De esta manera, se garantiza los derechos de los ciudadanos, mediante las políticas propuestas y las metas correspondientes según (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011).

Por lo tanto, la SENPLADES se ha enmarcado en los siguientes pasos, como parte del proceso de planificación en la figura a continuación:

Figura 4

Pasos para la planificación de la formulación.



Adaptado de: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011.

Como se muestra en la figura 4, la SENPLADES fija cinco pasos en lo a planificación se describe, los cuales abarcan desde la valoración de la situación actual

de una organización hasta el proceso como tal. De tal forma se prepara para continuar a la siguiente fase del proceso de Gestión Administrativa.

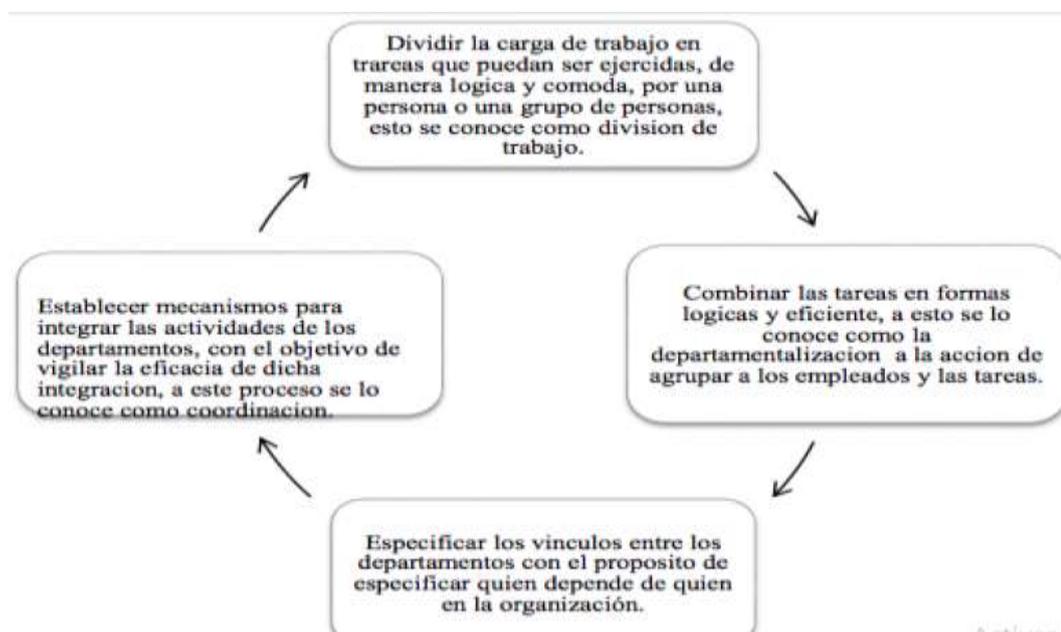
### 1.1.5 Proceso de Organización

Por otra parte, como enunció (Sánchez, Administración 1, 2014) la organización como el proceso es una técnica que cuenta con procesos que se rigen en acciones coordinadas por dos o más personas, se requiere de la cooperación de ambas personas para la existencia de la organización. Por lo tanto, es considerado como el suceso de ubicar y coordinar los recursos disponibles, teniendo en cuenta que pueden ser los humanos y financieros.

De la misma forma el autor antes citado menciona que existen pasos básicos e de carácter primordial para poder organizar como se muestra en la figura a continuación:

Figura 5

Pasos básicos para organizar.



Adaptado de: El proceso administrativo y su importancia por M. Sánchez, 2014.

En la figura 5 se muestra los cuatro pasos iniciales para organizar, en donde se fundamenta que se debe distribuir la carga de trabajo, juntar las tareas, definir vínculos

e implantar mecanismos. Todo esto necesita por lo menos un grupo considerable del personal de la organización para así poder superar esta etapa.

### 1.1.6 Proceso de Dirección

La dirección se ve respaldada por el administrador en la realización de objetivos, en donde se pretende tener una contestación positiva por parte del personal a través de la comunicación, motivación y supervisión según (Armas, 2014).

Se enmarca que la dirección será óptima cuando se oriente hacia conseguir los objetivos de la organización, los cuales solo podrán ser alcanzados si los colaboradores se involucran en ello (Armas, 2014).

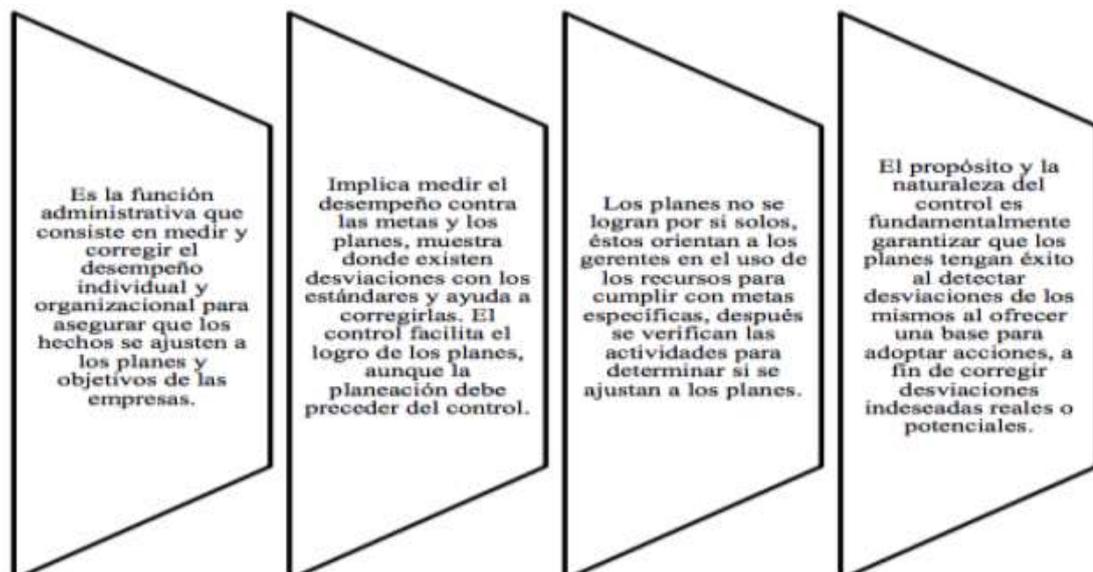
### 1.1.7 Proceso de Control

En esta etapa (Sandoval, 2010) menciona que el control es un proceso de suma importancia en la administración. Teniendo en cuenta que la organización tenga magnificas ideas, la estructura organizacional optima y una dirección adecuada, los mandos superiores no podrán evidenciar cual es la situación real de la empresa, sino llega a existir un mecanismo que responda que se está realizando lo que se planteó como objetivos.

Para esclarecer lo antes mencionado el autor presenta un resumen de como sería la definición de control como se muestra en la figura a continuación:

Figura 6

Definición de control.



Adaptado de: Fases de un proceso de gestión administrativa, por J. Sandoval, 2010.

Como se muestra en la figura 6, la definición de control manifiesta o comprende a la función administrativa, la medición de desempeño, el cumplimiento de objetivos y garantizan que las ideas propuestas se logren alcanzar con éxito.

### **1.1.8 Satisfacción del cliente**

En primer lugar, la satisfacción del cliente es como un indicador de la calidad de los bienes o servicios que brinda una empresa, con un enfoque transversal dentro de las organizaciones e incluyendo un elemento que ayuda a orientar las estrategias y operaciones de las empresas, las cuales para poder tener una participación en el mercado, siempre deben estar creando valor con el fin de aumentar la satisfacción de los consumidores. (Chacón y Rugel, 2018)

En segundo aspecto el servicio al cliente, es una definición que surgió posteriormente en contestación a la relevancia estratégica que tiene la satisfacción de los consumidores, teniendo en cuenta los procesos operativos y de mercadeo que originan un valor agregado e incorporan nuevas ideas, como el servicio de postventa que se integra a la administración para medir y evaluar de manera periódica la satisfacción de los consumidores para así poder comprobar los resultados de los planes de acción y el éxito de la organización (Rogel, 2018).

De igual forma un modelo para medir la satisfacción de los clientes en organizaciones de servicios que han presentado una gran participación en el mercado a nivel global es el Servqual, que se creó en 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, por tal motivo se ha visto en crear ciertos ajustes de acuerdo al giro del negocio y de las necesidades de los proveedores que implementan dicho proceso; aunque generalmente está compuesto de cinco dimensiones que reúnen a veintidós variables de estudio, las cuales se enmarcan en direccionar el diseño del presente trabajo de investigación (Bustamante,M.,Zerda,E.,Obando,F.,Tello,M., 2019).

### **1.1.9 Importancia de la satisfacción del cliente**

La relevancia del tema surge debido a que tanto las empresas de tamaño mediano y grande como las multinacionales, dedican grandes partes de sus recursos financieros, capital humano, tecnológico, entre otros; no solo en los procesos productivos de bienes y servicios, sino que también lo emplean en generar indicadores para análisis de la satisfacción de los consumidores. Esta información luego puede usarse para manejar big data para luego aplicarlo en la toma de decisiones estratégicas de la organización. (Armijos, 2018).

Por otro lado en estudios realizados por (Arellano, 2017), las pequeñas y medianas empresas situadas en el territorio de Latinoamérica limitan el servicio al cliente, en el momento de proceso comercial de la venta, sin poseer una estrategia integral encaminada a ofrecer una experiencia placentera a los usuarios por ser consumidor de su empresa, sin dar seguimiento de preventa y postventa, y mucho menos a recolectar datos acerca de los niveles de satisfacción.

En la actualidad tener consumidores satisfechos se ha convertido en una ventaja competitiva para las organizaciones, por lo cual tener a disposición información oportuna y clara con respecto a la percepción del consumidor sobre los productos y el servicio en general que oferta las empresas, es hoy en día un elemento fundamental para la toma de decisiones estratégicas, más aun conociendo la volatilidad que existe en el mercado y los gustos y preferencias que demandan los consumidores que resultan ser cambiantes (García, 2016).

### **1.1.10 Modelo Servqual**

Es un modelo conocido por tener una escala estandarizada, fue creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de los ochenta, y debido a la metodología y enfoque que aplica consiguió una gran aceptación, ya que muchas empresas a través de estudios de mercado y estrategias de marketing que dan prioridad a la evaluación de la satisfacción del cliente (Guaila, 2016).

El modelo Servqual mide la satisfacción del consumidor a partir de las diferencias entre las percepciones de los usuarios que han consumido el producto o servicios versus las expectativas que el usuario tiene acerca del bien. Además las expectativas del usuario tienen dos dimensiones: expectativas deseadas y expectativas adecuadas (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. , 1985).

La satisfacción del cliente es medida por la metodología en las diferencias entre expectativas y percepciones del cliente y organizaciones, generando así algunas brechas posibles como:

- Diferencia entre la percepción de la empresa sobre las expectativas del cliente, y los atributos de calidad del producto.
- Diferencia entre las características del servicio recibido por el cliente y las características del servicio comunicado por la empresa.

### **1.1.11 Cultura organizacional**

La cultura organizacional según (Nosnik, 2005) tiene origen en el siglo XIX, por el año de 1880, en este tiempo la cultura carecía de importancia, a partir de este tiempo surge la inquietud por el estudio de la cultura en las organizaciones, con el fin de mejorar y sean eficientes o para que logren los objetivos como incrementar la calidad del ambiente laboral de sus colaboradores y aumentar la productividad; es decir un cambio sustancial en la institución en modernidad que este a la altura de complejidad y dinamismo del entorno que nos manejamos en la actualidad.

Asimismo (Schein, 2004) menciona que la cultura organizacional en la institución permite alcanzar la misión, objetivos y metas, estableciendo la sinergia en el giro del negocio, la sociedad y el ambiente organizacional; además la cultura organizacional sana es aquella que motiva para que el trabajo se realice de forma adecuada y eficiente surge de una convicción en el sistema de valores forjados por los superiores de la entidad.

Por otro lado (Alles, 2007) menciona que la cultura organizacional permite definir diferencias entre una organización y las demás, impregna un sentido de identidad para los miembros de la institución, permite la generación del compromiso y mejora la estabilidad del sistema social. Por último, sirve como mecanismo de control que guía y modela las actitudes y comportamiento de los servidores.

Para (Fincowskyñ, E. F., y Krieger, M. J, 2011) la cultura organizacional está compuesta por las interpretaciones de un grupo o comunidad y por las acciones e instrumentos que la reflejan. Estas interpretaciones se reflejan de manera colectiva como el resultado de un proceso social.

### **1.1.12 Clasificación de la Cultura organizacional**

A continuación, se presenta una visión más amplia de la cultura organizacional y su relación con los procesos y resultados. Para (Robbins, 2004) propuso las siguientes clasificaciones en base a la acción de cada grupo.

- La **Cultura Fuerte** en la refiere la administración no tiene mayor preocupación por establecer reglas y normas internas con el fin de orientar la conducta de los empleados debido a que los valores centrales son compartidos y se mantienen en intensidad y con sentido de compromiso.
- La **Cultura Débil** en donde la existencia y permanente recordatorio de normas y reglamentos internos que dirigen el comportamiento de los colaboradores, ya que estos no desarrollan sentido de compromiso, desperdiciando tiempo, esfuerzo y recursos en sus labores diarios.
- La **Cultura Burocrática** en donde se valora la formalidad, las reglas, los procedimientos de acción están establecidos como una norma. Esto apoya la producción y sus servicios a los usuarios de manera estándar.

- La **Cultura de Clan** que sostiene atributos que provienen de la tradición, lealtad, compromiso con la organización y una socialización entre los colaboradores, trabajo en equipo y la influencia social.
- La **Cultura Emprendedora** que asume altos niveles de riesgos, dinamismo y creatividad que caracterizan a este tipo de cultura. Es esencial debido a que reacciona a los cambios de ambiente y busca y crea cambios.
- La **Cultura de Mercado** en donde tiene como objetivo logros mensurables y exigentes que van de mano tanto de la parte financiera y de mercado. Además, se caracteriza por la competitividad enérgica y orientación hacia los ingresos para la organización.

## 1.2 Marco referencial

Según (Vargas, 2019) que realizó una investigación sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la atención médica que percibieron los usuarios de uno de los hospitales al sur de la ciudad de Guayaquil. Como eje fundamental de la investigación era analizar la gestión administrativa y su asociación con la calidad de atención en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Se trabajó con una metodología descriptiva y correlacional, de tipo no experimental, con un cuestionario basado en el modelo Servqual como instrumento a 400 afiliados, el mismo que se compuso por cinco dimensiones que son fiabilidad, respuesta, capacidad, seguridad y empatía.

En el estudio antes mencionado se pudo conocer el nivel de calidad percibida por los usuarios que acuden al hospital, según los resultados que se evidenciaron los afiliados está de acuerdo con la gestión administrativa afecta a la calidad de la atención médica en el hospital. Por ende, se mencionaron que aproximadamente el 36% se sentía insatisfecho con los equipos que usan para la atención médica, por último la dimensión con mayor problema fue de elementos tangibles con una media de 3.20 según (Vargas, 2019).

Por otro lado, en investigaciones de (Flores, D. y Chávez, A, 2016) se efectuó una investigación acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un Hospital en Callao para el año 2016. Como eje fundamental era determinar la relación que existía entre el nivel de gestión administrativa y la calidad del servicio del Hospital. Como metodología que se realizó en el estudio fue de carácter descriptivo y correlacional, con información de corte transversal para una población de 176 usuarios y se realizó mediante una encuesta.

Con ello se pudo obtener resultados de ambas variables del estudio con el fin de poder asociarlas para poder demostrar que aproximadamente el 60% de los usuarios consideran la gestión administrativa, debido a que las dimensiones de planeación, organización, dirección y control presentaron un nivel regular entre ellas.

Se debe recalcar que la planeación y organización también tuvieron un nivel malo, por lo cual, son estos aspectos los que se deben mejorar al mostrar mayor problema. En lo que se refiere a la calidad de atención esta tuvo un nivel regular con el 43.3%, debido a que las dimensiones beneficio y determinación obtuvieron un nivel regular, pero la dimensión beneficio tuvo mayor problema ya que también tuvo un bajo nivel.

Al final se analizó la relación entre dichas variables hallando que la correlación fue muy baja, con un nivel de significancia  $p=0.89$ , por lo cual se aceptó la hipótesis nula que indica que no existe relación entre dichas variables (Flores, D. y Chávez, A, 2016).

Por consiguiente, en el estudio realizado por (Sánchez, 2019) sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital de Lima, cuyo objetivo era establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Vitarte Es-Salud. La metodología aplicada al estudio fue de carácter cuantitativo, correlacional y con datos de corte transversal, cuya muestra fue de 60 enfermeras y cuya técnica para obtener información fue la encuesta.

Con la investigación se pudo conocer que aproximadamente el 80% de los encuestados consideraron que la gestión administrativa tuvo un nivel medio, es decir

que el eje de gestión de recursos humano mostró un nivel medio, mientras que el eje de gestión de recursos materiales y recursos financieros se mantuvieron en un nivel bajo, mientras que la dimensión de competencias y habilidades alcanzaron un nivel medio (Sánchez, 2019).

De igual forma en el estudio realizado por (Orihuela, 2018) sobre la gestión administrativa y la calidad de atención en un centro de salud de Perú. Como eje fundamental era determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en el Centro de Santa Rosa durante el periodo de 2017. Se trabajó con una metodología con enfoque de tipo no experimental y datos de corte transversal, con una muestra total de 152 encuestados, la recolección de información se la realizó mediante encuesta.

Entre los resultados que se encontraron en la investigación aproximadamente el 34% de los usuarios considera que la gestión es deficiente y pésima. De igual forma se pudieron evidenciar los problemas en la dimensión de planificación, organización, dirección y control. Mientras que la variable calidad de atención los usuarios mencionaron aproximadamente que el 38% es medianamente favorable, debido a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía que mostraron según los encuestados. Sin embargo, en la investigación se encontró que existe correlación significativa y positiva alta (Orihuela, 2018).

Según (Larrañaga, 2017) en la investigación realizada sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una organización del sector público de Perú para el año 2016. Como objetivo era determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. La metodología empleada en el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y correlacional, cuya muestra era de 156 encuestados y la recolección de información fue mediante encuesta.

Dentro de los hallazgos de la investigación mediante una tabla cruzada que la gestión poco adecuada tiene una regular calidad de servicio, además al analizar la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad se evidencio que al existir una gestión administrativa poco adecuada la eficiencia en el servicio era mala. Por eso se

encontró que la gestión administrativa tenía una relación con la calidad de servicio por medio del estadístico de rho de Spearman de 0.76 (Larrañaga, 2017).

(Elespuru, 2019) Llevó a cabo su investigación sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en un programa de alimentación en Huacho para el periodo 2018. Como eje fundamental era determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. En el presente estudio se planteó una metodología no experimental con datos de corte transversal y enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra total fue de 64 encuestados cuya técnica de recolección fue encuesta.

Entre los principales resultados podemos mencionar que la gestión administrativa alcanzo un nivel bueno, pero aproximadamente la mitad de los encuestados mencionaron que era regular y mala. Por otro lado, la calidad del servicio fue calificada como regular. Con el coeficiente de Spearman se encontró que existe una relación significativa y positiva alta  $p=0.71$  (Elespuru, 2019).

En el estudio realizado por (Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A., 2018) en donde realizaron una investigación sobre la satisfacción y la calidad de atención que se brinda a los beneficiarios externos de la unidad de atención de la ciudad de Milagro. Con respecto a la metodología tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, con una muestra total de 384 encuestados mediante una aplicación de proceso aleatorio simple.

Los resultados se obtuvieron que aproximadamente el 77% de los encuestados mencionaron que los equipos e infraestructura en el centro de salud es buena. Pero por otro lado el 71% mencionaron que estaban inconforme por el tiempo de espera para recibir la atención. No obstante, los usuarios mencionaron que recibían un servicio relativamente bueno y se pudo recabar información sobre la satisfacción que percibían los usuarios (Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A., 2018).

De acuerdo con (Toral, R. y Zeta, A., 2016) realizaron una investigación sobre la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en un establecimiento educativo en la ciudad de Loja. Como metodología para el estudio fue

de carácter descriptivo correlacional y que realizo mediante la técnica de encuesta en base a las dimensiones de la calidad las cuales son capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad, en base al modelo Servqual.

Dentro de los resultados de la investigación tanto del área administrativa, profesores y estudiantes fueron en capacidad de respuesta buena con un 51% de estudiantes, 54% profesores y 46% administrativo. Con respecto a la calidad a nivel general se mostraron niveles adecuados, por otro lado, los procesos como la planificación por parte del administrativo y los profesores mostraron niveles de neutralidad del 63% y 50%. Con respecto al componente de dirección para los alumnos y administrativos fue buena del 50% y 63% y para los profesores neutral del 58% (Toral, R. y Zeta, A., 2016).

(Ortiz, L. y Pérez, L, 2015) en su estudio realizado con el fin de analizar y realizar un diagnóstico que permita reconocer que el éxito en toda institución es la satisfacción del usuario, eficacia y la seguridad que se ofrece al brindar un servicio de calidad. Por otro lado, la metodología para el estudio fue en base a revisión literaria, como técnica de recolección de información fue encuesta para medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio de calidad que reciben.

Se efectuó un cuestionario de 22 preguntas en base a la medición de satisfacción de los consumidores con el modelo Servqual el cual fue adaptado con el fin de conocer los criterios de los usuarios y en donde se obtuvo que los clientes se enfocan en temas de comunicación con la recepcionista y las instalaciones mencionando que existe una relación entre la percepción de la calidad del servicio como la satisfacción de los consumidores (Ortiz, L. y Pérez, L, 2015).

(Garzón, 2016) en su trabajo de investigación de análisis de la satisfacción y atención al cliente en la clínica San Francisco. La metodología utilizada para el estudio fue de tipo descriptiva con un muestreo aleatorio simple, de tipo experimentación con lo cual se manipularon las variables. Además, se utilizó el modelo Servqual, análisis tanto del cliente interno y por último investigación de mercado.

Dentro de los resultados se obtuvo que aproximadamente el 57% se encuentran satisfechos con el trabajo que se realiza y ofrecen, factor que va vinculado con la infraestructura que mantiene la clínica. Entre los factores claves que incurrirán a la insatisfacción de los consumidores en relación con el proceso de servicio y atención que ofrecen. Además, se sugirió como recomendación a futuro aplicar un plan de marketing para mejorar las deficiencias encontradas en la investigación y así poder aplicar estrategias que ayuden a mejorar la institución. (Garzón, 2016)

(Rodríguez, 2015) en su estudio para realizar un diagnóstico con el fin de poder determinar qué factores eran la razón de ofrecer un deficiente servicio de atención al cliente que acudía a esta institución, con lo cual se pretende diseñar un plan de mejoramiento del sistema de atención al cliente y fortificar la gestión de la entidad. Como metodología se trabajó tanto un enfoque cuantitativo como cualitativo. El método de recolección de información fue encuesta, la muestra total de personas fue de 134.

Dentro de los resultados encontrados para el estudio se plantea implementar un plan de capacitación que abarque temas de trabajo en equipo, comunicación fluida, información fehaciente, amabilidad con los usuarios, ejes fundamentales que pueden asociarse con los objetivos y metas claves para mejorar el rendimiento y la calidad del servicio hacia los usuarios (Rodríguez, 2015).

(Berrío, H., Cano, L., Franco, J. & Posada, M., 2017) en su trabajo de investigación sobre los factores que intervienen en la calidad de atención en salud que se brinda a los usuarios de una entidad. La metodología en el presente estudio fue de carácter cuantitativo, se utilizaron como método de recolección de información como la entrevista, encuesta y la observación, en donde se tuvo en cuenta al personal administrativo y usuarios. Dentro de los resultados se pudo evidenciar que aproximadamente el 53% de las personas encuestadas consideran que el personal asistencial no es suficiente para poder atender toda la demanda en los servicios que ofrecen.

(Cando, 2017) en su estudio sobre la calidad de atención primaria en la Unidad Operativa Mariscal Sucre, la investigación estuvo enfocada en desarrollar estrategias

motivacionales de trabajo en equipo, para mejorar calidad de atención de salud de la organización. Como metodología de trabajo se plantea revisión bibliográfica y correlacional, como muestra total es de 30 usuarios. Entre las técnicas aplicadas para recolección de información fue mediante encuesta y entrevista.

Los resultados obtenidos mencionaron que la atención que recibían era excelente por parte de la unidad médica, a pesar de que la mayoría de los usuarios mencionan un alto grado de aprobación, existe un pequeño porcentaje que está inconforme con el servicio. Entre las causas son la falta de coordinación, comunicación y organización en el trabajo de equipo causando deficiencias en el rendimiento y desempeño laboral de la entidad. Se implementó un buzón de sugerencias para conocer la opinión de los usuarios e incrementar la satisfacción de los usuarios externos (Cando, 2017).

## **1.3 Marco legal**

### **1.3.1 Constitución de la República del Ecuador.**

Según la Constitución del Ecuador en la Sección Tercera de la seguridad social en sus Artículos del 367 al 374 establece que:

Art. 367.- El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales. El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad. (Asamblea Nacional, 2008)

El artículo 367 se aclara que el Sistema de seguridad social es un derecho y que el mismo debe de contar con la ayuda del Estado ya que otorga un servicio sin discriminación alguna, permitiendo incluir a todos los ciudadanos en un sistema de protección social.

Art. 368.- El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a pesar, de pertenecer a los afiliados debe de ser supervisado por el Estado, para que no se deje a un lado los principios para lo que fue creado, con el fin de garantizar la sostenibilidad del IESS, a lo largo del tiempo para bienestar de los afiliados. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud. Este beneficio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. (Asamblea Nacional, 2008)

Cabe recalcar que tal y como lo establece la Ley, es el Estado una de las principales fuentes de financiamiento para una mejor labor, acompañado de la ciudadanía que se acoge a estos beneficios.

Art. 372.- Los fondos y reservas del seguro universal obligatorio serán propios y distintos de los del fisco, y servirán para cumplir de forma adecuada los fines de su creación y sus funciones. Ninguna institución del Estado podrá intervenir o disponer de sus fondos y reservas, ni menoscabar su patrimonio. ¡Los fondos previsionales públicos y sus inversiones se canalizarán a través de una institución financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 373.- El seguro social campesino, que forma parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, será un régimen especial del seguro universal obligatorio para proteger a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca

artesanal; se financiará con el aporte solidario de las personas aseguradas y empleadoras del sistema nacional de seguridad social, con la aportación diferenciada de las jefas o jefes de las familias protegidas y con las asignaciones fiscales que garanticen su fortalecimiento y desarrollo. El seguro ofrecerá prestaciones de salud y protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad, vejez y muerte.

Los seguros públicos y privados, sin excepción, contribuirán al financiamiento del seguro social campesino a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 374.- El Estado estimulará la afiliación voluntaria al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los ecuatorianos domiciliados en el exterior, y asegurará la prestación de contingencias. El financiamiento de estas prestaciones contará con el aporte de las personas afiliadas voluntarias domiciliadas en el exterior. (Asamblea Nacional, 2008)

### **1.3.2 Ley de Seguridad Social**

Según el Capítulo 4 de los derechos económicos, sociales y culturales en la sección sexta de la Seguridad Social en su Artículo 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 102, 116 y 119 establece que:

Art. 55.-La seguridad social será deber del Estado y derecho irrenunciable de todos sus habitantes. Se prestará con la participación de los sectores público y privado, de conformidad con la ley. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 56.- Se establece el sistema nacional de seguridad social. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia, para la atención de las necesidades individuales y colectivas, en procura del bien común. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 57.- El seguro general obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, cesantía, vejez, invalidez, discapacidad y muerte. La

protección del seguro general obligatorio se extenderá progresivamente a toda la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, conforme lo permitan las condiciones generales del sistema. El seguro general obligatorio será derecho irrenunciable e imprescriptible de los trabajadores y sus familias. (Asamblea Nacional, 2008)

Art. 60.- El seguro social campesino será un régimen especial del seguro general obligatorio para proteger a la población rural y al pescador artesanal del país. Se financiará con el aporte solidario de los asegurados y empleadores del sistema nacional de seguridad social, la aportación diferenciada de las familias protegidas y las asignaciones fiscales que garanticen su fortalecimiento y desarrollo. Ofrecerá prestaciones de salud, y protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad, vejez y muerte.

Art. 61.- Los seguros complementarios estarán orientados a proteger contingencias de seguridad social no cubiertas por el seguro general obligatorio o a mejorar sus prestaciones, y serán de carácter opcional. Se financiarán con el aporte de los asegurados, y los empleadores podrán efectuar aportes voluntarios. Serán administrados por entidades públicas, privadas o mixtas, reguladas por la ley. (Asamblea Nacional, 2011)

Art. 102.- El Seguro General de Salud Individual y Familiar protegerá al asegurado contra las contingencias de enfermedad y maternidad, dentro de los requisitos y condiciones señalados en este Título. La prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales estará a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo. El afiliado, su cónyuge o conviviente con derecho, y sus hijos menores hasta los dieciocho (18) años, así como el jubilado, serán beneficiarios de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud individual. Las beneficiarias del seguro de maternidad recibirán atención de embarazo, parto y puerperio. Se accederá a las prestaciones de salud de este Seguro en condiciones de libre elección del prestador de servicios de salud, público o privado, dentro de las limitaciones señaladas en este Título.

### **1.3.3 Reglamento interno del régimen de transición del seguro de invalidez, vejez y muerte**

Según el reglamento del seguro, vejez y muerte menciona en los siguientes artículos a continuación:

**Art. 1.-** Las prestaciones que concede este régimen son:

- a) Jubilación por invalidez que incluye subsidio transitorio por incapacidad;
- b) Jubilación ordinaria por vejez;
- c) Pensiones de montepío;
- d) Auxilio funerales

#### **1.3.3.1 Jubilación por invalidez**

Art. 4.- Se considerará inválido al asegurado que, por enfermedad o por alteración física o mental, se hallare incapacitado para procurarse por medio de un trabajo acorde a su capacidad, fuerzas y formación teórica y práctica, una remuneración por lo menos equivalente a la mitad de la remuneración habitual que reciba un trabajador sano en condiciones laborales similares.

Art. 5.- Se acreditará derecho a pensión de jubilación por invalidez total y permanente en los siguientes casos:

- a) La incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, sobrevenida en la actividad o en el período del subsidio transitorio por incapacidad, cualquiera sea la causa que la haya originado y siempre que se acredite al menos sesenta (60) imposiciones mensuales, de las cuales seis (6) como mínimo deberán ser inmediatamente previas a la incapacidad (consecutivas); y,
- b) La incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, sobrevenida dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al cese en la actividad o al vencimiento del período del subsidio transitorio por incapacidad, cualquiera sea la causa que la haya originado, siempre que el asegurado hubiere acumulado ciento veinte (120) imposiciones mensuales como mínimo, y no fuere beneficiario de otra pensión jubilar en el IESS.

Art. 6.- Se excluye la concesión de la prestación de invalidez, cuando la contingencia de incapacidad ocurriere por las siguientes causas:

- a) Si el asegurado es responsable de la invalidez, por hallarse bajo los efectos de sustancias alcohólicas, psicotrópicas o de cualquier otro tóxico;
- b) Si intencionalmente el afiliado, por su cuenta o valiéndose de otra persona, causare la incapacidad;
- c) Intento de suicidio; y,
- d) Delito intencional del que fuere responsable el asegurado, según sentencia judicial ejecutoriada.

Art. 7.- (Reformado por el Art. 1 de la Res. C.D. 282, R.O. 58, 30-X-2009).- Los asegurados que solicitaren pensión por invalidez o los que estuvieren en goce de la misma, deberán sujetarse a los reconocimientos y exámenes médicos que el IESS estimare convenientes y a los tratamientos que se les prescribieren. El incumplimiento de este requisito causará el archivo del trámite o la suspensión del goce de la pensión, según el caso.

Los pensionistas de invalidez permanente del Seguro General con edades mayores a sesenta y cinco (65) años, no requerirán de exámenes médicos de actualización de la condición de incapacidad.

### **1.3.3.2 Jubilación ordinaria de vejez**

Art. 11.- El afiliado al IESS del Régimen de Transición tendrá derecho a la jubilación por vejez cuando cumpla una de las siguientes condiciones:

- a) Sesenta (60) o más años y acreditare por lo menos trescientas sesenta (360) imposiciones mensuales;

- b) Sesenta y cinco (65) o más años, siempre que registre un mínimo de ciento ochenta (180) imposiciones mensuales;
- c) Setenta (70) o más años, siempre que registre un mínimo de ciento veinte (120) imposiciones mensuales; y,
- d) Con cualquier edad y acredite cuatrocientos ochenta (480) imposiciones mensuales o más.

Art. 12.- Se otorgará la jubilación por vejez desde el mes siguiente al que el asegurado bajo relación de dependencia cesare en el o los empleos y en la prestación de servicios sin relación de dependencia sujetos al Seguro Social, fecha desde la cual se liquidará la pensión, siempre que hubiere cumplido una de las condiciones del artículo precedente. El afiliado voluntario deberá notificar su salida previa a requerir la jubilación.

Se prohíbe el reingreso al trabajo de los pensionistas de vejez, durante el año inmediatamente posterior al cese, con el empleador que certificó su cesantía para acogerse a la jubilación.

La certificación de cese otorgada por el empleador cuando el trabajador continúe laborando bajo su dependencia, dará lugar a que el empleador pague al IESS los valores de pensiones concedidas al asegurado durante los doce (12) primeros meses de jubilado, con el recargo del cien por cien (100%) y los intereses legales correspondientes, hasta la fecha de cancelación. En estos casos, los aportes realizados durante el período de los doce meses posteriores al supuesto cese, para el seguro de invalidez, vejez y muerte, se declararán indebidos.

### **1.3.3.3 Cuantía de las prestaciones**

Art. 13.- La pensión mensual por invalidez o vejez y el subsidio transitorio por incapacidad será igual al resultado de la multiplicación de la base de cálculo obtenido

en sujeción al procedimiento establecido en el artículo 2 de la presente resolución, por el coeficiente anual de años cumplidos de imposiciones, constante en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Años de imposiciones*

<b>Años de imposiciones</b>	<b>Coeficiente</b>	<b>Años de imposiciones</b>	<b>Coeficiente</b>
5	0.4375	23	0.6625
6	0.4500	24	0.6750
7	0.4625	25	0.6875
8	0.4750	26	0.7000
9	0.4875	27	0.7125
10	0.5000	28	0.7250
11	0.5125	29	0.7375
12	0.5250	30	0.7500
13	0.5375	31	0.7625
14	0.5500	32	0.7750
15	0.5625	33	0.7875
16	0.5750	34	0.8000
17	0.5875	35	0.8125
18	0.6000	36	0.8325
19	0.6125	37	0.8605
20	0.6250	38	0.8970
21	0.6375	39	0.9430
22	0.6500	40	1.0000

Adaptado de: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Y así en adelante incrementando el cero punto cero ciento veinticinco (0.0125) por cada año de imposiciones adicionales.

Art. 14.- Los pensionistas por vejez que para acogerse a la jubilación quedaron previamente cesantes y que reingresaren al Seguro General Obligatorio, al cesar de esta nueva afiliación tendrán derecho a una mejora de su pensión, siempre y cuando acrediten un mínimo de doce (12) imposiciones mensuales.

Esta mejora será igual al resultado de la aplicación del coeficiente de cero punto cero cero uno (0.001) multiplicado por el promedio mensual de los cinco (5) años de mejores sueldos de afiliación correspondientes al reingreso, y este resultado multiplicado por el número de imposiciones mensuales que tengan acumuladas con posterioridad a dicho reingreso y hasta la fecha del nuevo cese. Si el tiempo de afiliación es inferior a cinco (5) años, se obtendrá el promedio de todos los sueldos sobre los cuales se aportó.

Art. 15.- (Reformado por el Art. 1, núm. 2 de la Res. C.D. 195, R.O. 261, 28-I-200 y por el Art. 1 de la Res. C.D. 300, R.O. 116-S, 26-I-2010). - Los afiliados que dejaren de estar sujetos al Seguro General y que no cumplan la edad reglamentaria, conservarán para efectos de la jubilación ordinaria de vejez, la calidad de asegurados durante un período diferenciado según el tiempo de aportaciones a la fecha de su cesantía, de acuerdo con la siguiente tabla.

**Tabla 2**

*Periodo de conservación de derechos*

<b>Tiempo completo de aportaciones a la fecha de cesantía</b>	<b>Período de conservación de derechos</b>
Hasta 19 años	10% del tiempo cotizado
Entre 20 y 29 años	20% del tiempo cotizado
De 30 años en adelante	30% del tiempo cotizado

Adaptado de: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

En ningún caso este período, se considerará como tiempo de aportaciones; la pensión ordinaria de vejez se concederá en estos casos, desde la fecha en la que el asegurado cumple la edad mínima requerida.

En caso de que el asegurado falleciere una vez cumplidos, dentro del período de protección del seguro de vejez, los requisitos de edad y tiempo de imposiciones, pero sin haber solicitado la jubilación, los deudos tendrán derecho a las pensiones de montepío, de conformidad con esta resolución, aunque ya hubiere fenecido el período de protección para el seguro de muerte. En tal caso, para la concesión de dichas pensiones deberá calcularse la renta por vejez que habría correspondido al causante, y sobre esa base se fijará el valor de las rentas de montepío a que hubiere lugar, siguiendo el procedimiento de cálculo establecido en esta resolución.

#### **1.3.3.4 Pensiones de montepío**

Art. 16.- Causará derecho a pensión de montepío el jubilado en goce de pensión de invalidez o vejez, o el asegurado activo que al momento de su fallecimiento tuviere acreditadas al menos sesenta (60) imposiciones mensuales o se encontrare en el período de protección del seguro de muerte.

Art. 17.- (Reformado por el Art. Único de la Res. C.D. 209, R.O. 342, 21-V-2008). - Acreditará derecho a pensión de viudez:

- a) La cónyuge o conviviente del afiliado o jubilado fallecido; y,
- b) El cónyuge o conviviente de la afiliada o jubilada fallecida, incapacitado para el trabajo y que haya vivido a cargo de la causante.

La convivencia generará derecho a pensión de viudez a la persona que sin hallarse casada hubiere convivido en unión libre, monogámica y bajo el mismo techo, con el o la causante, libre también de vínculo matrimonial, por más de dos (2) años inmediatamente anteriores a la muerte de éste. Si el tiempo de vida marital comprobado fuese inferior a dos (2) años, bastará la existencia de hijo o hijos comunes menores a dos (2) años.

Art. 18.- Tendrán derecho a pensión de orfandad los hijos del afiliado o jubilado fallecido, los adoptados cuando la fecha de adopción es anterior a la fecha del fallecimiento por lo menos en doce (12) meses y los póstumos, hasta alcanzar los dieciocho (18) años. También tendrán derecho a pensión de orfandad los hijos de cualquier edad incapacitados para el trabajo, solteros, viudos o divorciados y que hayan vivido a cargo del causante.

A falta de viuda o viudo incapacitado, conviviente con derecho, e hijos, tendrá derecho a montepío la madre del asegurado o jubilado fallecido, siempre que haya vivido a cargo del causante o el padre incapacitado que haya vivido a cargo del causante.

Art. 19.- No habrá derecho a pensión de montepío:

- a) Cuando el fallecimiento del jubilado por vejez o invalidez o incapacidad permanente total o absoluta ocurriere antes de un (1) año de contraído el matrimonio, excepto cuando existieren hijos en común o se probare convivencia por más de dos (2) años inmediatamente anteriores al matrimonio civil;
- b) Si más de una persona acredita ante el IESS la condición de conviviente del causante de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la presente resolución;
- c) Si a la fecha de fallecimiento del causante, el cónyuge sobreviviente hubiere estado legalmente separado por su culpa, o simplemente separado por más de cinco (5) años;
- d) Cuando a la fecha de solicitar pensión de viudez la viuda hubiere contraído matrimonio o se encontrare en unión libre; y,
- e) Cuando a la fecha de solicitar pensión de orfandad los hijos fueren mayores de 18 años y no se encontraren incapacitados para el trabajo.

Art. 20.- No tendrá derecho a las prestaciones de montepío, el beneficiario que hubiere sido condenado como autor, cómplice o encubridor de la muerte del causante

o de los derechohabientes que pudieren haber tenido derecho preferente a la prestación. El IESS suspenderá la concesión del beneficio hasta que la sentencia judicial esté ejecutoriada; mientras tanto, el instituto podrá entregar la prestación correspondiente a los demás beneficiarios.

Art. 21.- Las pensiones de montepío se concederán desde el día siguiente a la fecha de fallecimiento del asegurado del sector privado incluidos los afiliados sin relación de dependencia o voluntarios, y desde el mes siguiente al fallecimiento del asegurado del sector público; y, terminarán cuando:

- a) El beneficiario de pensión de viudez contrajere matrimonio o entrare en unión libre, situación que se evidenciará mediante el informe social sustentado correspondiente;
- b) El beneficiario de pensión de orfandad que no se encontrare incapacitado para el trabajo y cumpliera dieciocho (18) años;
- c) El beneficiario de pensión de montepío que se encontrare incapacitado para el trabajo que contrajere matrimonio o entrare en unión libre, situación que se evidenciará mediante el informe social sustentado correspondiente;
- d) El beneficiario de pensión de montepío por incapacidad que recuperare la capacidad para el trabajo o cuando cambiaren favorablemente las condiciones económicas; y,
- e) La madre o padre incapacitado para el trabajo, cuando cambiaren favorablemente las condiciones económicas.

Art. 22.- (Reformado por el Art. 2 de la Res. C.D. 282, R.O. 58, 30-X-2009).- A la terminación del derecho a la pensión de viudez por los causales establecidos en el literal a) del artículo anterior, cuando la notificación se realice en un plazo no mayor a tres (3) meses de producido el hecho, se entregará una suma igual a dos (2) anualidades de la pensión contadas desde el mes siguiente al cambio de estado civil; con lo cual se extinguen todos los derechos provenientes del seguro de muerte del causante.

En el caso de incumplimiento de la notificación del cambio del estado civil del pensionista de montepío, en un plazo no mayor a tres (3) meses de producido el hecho, el IESS exigirá la devolución total de las pensiones indebidamente entregadas, más los intereses de ley, obligación que el Instituto deberá hacerla efectiva mediante la correspondiente acción coactiva y/o judicial. Este incumplimiento, inhabilitará derechos futuros a pensiones de viudez.

Los beneficiarios de pensión de montepío por viudedad mayor de setenta (70) años, están exentos del requisito de notificación del cambio de estado civil.

Art. 23.- Los afiliados que, teniendo acreditadas sesenta (60) imposiciones mensuales, dejaren de estar sujetos al Seguro General Obligatorio, conservarán para fines del seguro de muerte, la calidad de asegurados durante un período igual a la décima parte del tiempo cubierto por imposiciones a la fecha de su cesantía; en ningún caso este período de protección podrá tomarse como tiempo de imposiciones.

Art. 24.- (Sustituido por la Disposición Reformativa Vigésima Sexta de la Res. C.D. 554, R.O. 78, 13-IX-2017). - El cálculo de la cuantía de la pensión mensual de montepío por viudez, se realizará tomando en consideración lo siguiente: El viudo o la viuda o el o la sobreviviente de la unión de hecho, legalmente declarada, cuando sea único o única beneficiaria de la pensión de viudedad, percibirá el 60% de la renta que le corresponde al causante.

En caso de que exista grupo familiar se entregará a la viuda el 60% y el 40% restante se dividirá de manera proporcional para el número de hijos o hijas menores de edad habientes que tuvieren derecho, igual porcentaje recibirán los padres con derecho a pensión de montepío.

En ningún caso la pensión inicial de montepío del grupo familiar será inferior a la pensión mínima de jubilación ni superior al cien por cien (100%) de la pensión de jubilación que recibía o le hubiere correspondido al causante, debiendo procederse a la reducción proporcional de las diversas cuotas, si fuere necesario.

Art. 25.- Al fallecimiento del asegurado que no causare pensiones de montepío por no completar al menos sesenta (60) imposiciones mensuales o por encontrarse

fuera del período de protección, los beneficiarios de montepío de este régimen, tendrán derecho a la devolución en partes iguales de los aportes personales realizados al seguro de invalidez, vejez y muerte; caducará en cinco (5) años el derecho a requerir la devolución, contados desde la fecha de fallecimiento del causante, sin lugar al pago de intereses.

### **1.3.3.5 Procedimientos generales para la entrega de pensiones**

Art. 26.- Para la concesión de las prestaciones del régimen de transición el tiempo de imposiciones no simultáneas se establecerá en años y meses completos y se considerará un mes igual a treinta (30) días; si una vez efectuada la suma del tiempo total aportado, sobrare una fracción de mes igual o mayor de quince (15) días, se tomará como mes completo.

Art. 27.- (Sustituido por el Art. 2 de la Res. C.D. 300, R.O. 116-S, 26-I-2010).  
- Las pensiones de invalidez, de vejez, de incapacidad permanente total o absoluta de riesgos del trabajo y las de montepío, se incrementarán al inicio de cada año en la misma proporción que la inflación del año anterior, con la finalidad de compensar el deterioro del poder adquisitivo de dichas rentas en los doce (12) meses anteriores a la fecha del ajuste.

Art. 28.- (Reformado por el Art. 4, núm. 3 de la Res. C.D. 195, R.O. 261, 28-I-2008).- Las pensiones de los seguros de invalidez, vejez y muerte se pagarán por mensualidades vencidas; además, el IESS pagará a sus jubilados y pensionistas de montepío la decimotercera pensión conjuntamente con la pensión del mes de diciembre, en una cuantía equivalente a la doceava parte de las pensiones pagadas correspondientes al año calendario; y, la decimocuarta conjuntamente con la pensión de marzo a los jubilados con lugar de pago en las regiones de la costa e insular y con la pensión de agosto a los jubilados con lugar de pago en las regiones de la sierra y oriente, y a los grupos de montepío a nivel nacional, en una cuantía equivalente a una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores en general, de los trabajadores del servicio doméstico o mínima proporcional, según corresponda; para el caso de pensiones de montepío dicha cuantía se aplicará al grupo familiar.

Art. 29.- (Reformado por el Art. 3 de la Res. C.D. 300, R.O. 116-S, 26-I-2010; y, por el Art. único de la Res. C.D. 413, R.O. 687, 20-IV-2012).- Cuando se conceda incrementos a las pensiones, se otorgará también un mejor aumento para los pensionistas de vejez que habiendo cumplido setenta (70) años de edad a la fecha de vigencia del incremento, se acogieron a la jubilación con cuatrocientas veinte (420) imposiciones mensuales de aportación o más.

Igualmente tendrán derecho al aumento excepcional los pensionistas de vejez que habiendo cumplido ochenta (80) años a la fecha de vigencia del incremento, se acogieron a la jubilación con trescientas sesenta (360) imposiciones mensuales de aportación o más.

La cuantía del mejor aumento y del aumento excepcional que en el año 2009 fue de cuatro (4) dólares en el año 2010 será de diez (10) dólares, es decir, de seis (6) dólares adicionales.

A los pensionistas que generen derecho al mejor aumento o aumento excepcional a partir del año 2011 y siguiente, se les otorgará un beneficio de diez (10) dólares mensuales por concepto de mejor aumento o aumento excepcional.

Art. 30.- (Sustituido por el Art. 4, de la Res. C.D. 300, R.O. 116-S, 26-I-2010).- Las pensiones mínimas de invalidez, de vejez, de incapacidad permanente total o absoluta y de riesgos del trabajo, se establecerán de acuerdo al tiempo aportado, en proporción del salario básico unificado mínimo de la categoría en la que cesó el trabajador previo a su condición de pensionista, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Pensión mínima mensual*

<b>TIEMPO APORTADO EN AÑOS</b>	<b>PENSIÓN MÍNIMA MENSUAL En porcentaje del salario básico unificado mínimo de la categoría</b>
<b>Hasta 10</b>	50%
11 - 20	60%

21 - 30	70%
31 - 35	80%
36 - 39	90%
40 y más	100%

Adaptado de: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

La pensión mínima del grupo familiar de montepío será equivalente al 50% del salario básico unificado mínimo de la categoría en la que cesó el trabajador, previo a su condición de pensionista o al fallecimiento, según el caso

Art. 31.- (Sustituido por el Art. 5 de la Res. C.D. 300, R.O. 116-S, 26-I-2010).

- Las pensiones máximas en curso de pago a diciembre del año 2009 de invalidez, de vejez, de incapacidad permanente total o absoluta de riesgos del trabajo y del grupo familiar de montepío, serán equivalentes a los cuatrocientos cincuenta por ciento (450%) del salario básico unificado mínimo del trabajador en general.

Las pensiones máximas de vejez que se otorguen a partir del año 2010 se establecerán de acuerdo con el tiempo aportado, en proporción del salario básico unificado mínimo del trabajador en general, de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Pensión máxima mensual*

<b>TIEMPO APORTADO EN AÑOS</b>	<b>PENSIÓN MÁXIMA MENSUAL En porcentaje del salario básico unificado mínimo del trabajador en general</b>
10 - 14	250%
15 - 19	300%
20 - 24	350%
25 - 29	400%
30 - 34	450%
35 - 39	500%
40 y más	550%

Adaptado de: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

De existir variación en la cuantía de la pensión máxima unificada del Seguro General, las pensiones de vejez se ajustarán, sin que en ningún caso superen el valor de la renta de vejez inicialmente calculada.

Las pensiones máximas de invalidez, de incapacidad permanente total o absoluta de riesgos del trabajo y del grupo familiar de montepío que se otorguen a partir del año 2010, serán equivalentes a los cuatrocientos cincuenta por ciento (450%) del salario básico unificado mínimo del trabajador en general.

### **1.3.3.7 Áreas administrativas que intervienen en el proceso de otorgar las pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

A continuación, se muestra las áreas que intervienen dentro del proceso de conceder las prestaciones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

**Figura 7**

*Proceso para conceder prestaciones*



Adaptado: Los autores

En resumen, el proceso para el afiliado inicia vía online para jubilación por vejez y de manera presencial por parte de montepío, una vez cumplido los requisitos para aplicar a las pensiones ya sea por vejez o montepío. A continuación, se muestra un breve detalle del proceso de las áreas que intervienen:

**Tabla 5**

*Tabla de actividades del proceso*

<b>Tabla narrativa de actividades del proceso</b>		
<b>Área</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo estimado</b>
Módulos de atención ciudadana	1. Se solicita un turno en el counter de la institución. 2.- Se receipta documentación por parte de montepío en los módulos de atención asignados. 3.- Se realiza consultas generales de los trámites o procesos a solicitar en los distintos módulos.	3 horas
Área de liquidación de jubilación por vejez o montepío	4.-La solicitud ingresa en el área correspondiente, una vez efectuada las validaciones por el área de jubilación o montepío. 5.- Se deriva ya sea al área legal por existir inconvenientes en la solicitud o continua directo al área financiero.	14 días
Área legal	6.- Se solicita criterio jurídico al existir inconsistencias en la solicitud y una vez que se obtenga las directrices se procede a continuar con el proceso. 7.- Se dirige al área financiera para continuar con las validaciones.	25 días
Área financiera	8.- Se dirige al área financiero en la cual se realiza validaciones a nivel de cuenta bancaria del pensionista. 9.- Se revisa la veracidad de la información brindada en el expediente.	14 días

Área de Gestión Documental	<p>10.- Se direcciona al área de archivo general o gestión documental en la cual reposa el expediente del proceso de jubilación o montepío.</p> <p>11.- En caso de requerir información por parte del pensionista puede realizar el requerimiento desde los módulos de atención una copia certificada del expediente.</p>	30 días
----------------------------	---	---------

Adaptado: Los autores

## Capítulo 2: Metodología

En el presente capítulo dos se muestra a continuación la metodología de la investigación que se va a realizar en nuestro estudio, la cual contiene el enfoque diseño, la técnicas e instrumentos con lo que se va a desarrollar. Además, se realiza el cálculo de la población y muestra para en el último paso presentar los resultados con su respectivo análisis.

### 2.1 Diseño de investigación

El trabajo cuenta con un diseño de investigación no experimental, debida a que este tipo de investigación se ejecutan sin llevar a cabo la manipulación de las distintas variables del objeto de estudio; por tanto, no se genera algún cambio en las conductas observadas en comparación con la investigación experimental. Como lo hace en referencia (Díaz, Á. y Domínguez, C., 2017) que menciona que la investigación experimental indica el control de las variables independientes; mientras que las investigaciones no experimentales muestran que no existe control sobre las variables.

### 2.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se compone por el cuantitativo, donde la recolección de datos es numérica y el análisis estadístico permitirá probar la hipótesis del estudio; de esta forma se busca probar las teorías y determinar el comportamiento según (Hernández, R. y Mendoza, 2018).

Además, el enfoque cuantitativo según (Mousalli, 2015) menciona que la cuantificación de los datos bajo el enfoque cuantitativo se basa en experiencia, observación directa y la confirmación de hechos reales. Antes de comenzar a recolectar la data se debe proponer la estructura de cómo se va a realizar a cabo la investigación para luego proceder a la obtención, análisis y presentación de la información de carácter numérico y porcentual.

La investigación cuantitativa es de carácter objetivo, cumple con extraer inferencias más allá de la información que brinda la data, en muchas ocasiones puede ser repetida y contrastable, trata de investigar varias variables y se orienta en la ejecución de objetivos los cuales van de la mano de la relación de con la aceptación o rechazo de la hipótesis (Domínguez, M., Medina, M., González, R. y López, E., 2019).

### **2.3 Alcance**

El alcance de la investigación es descriptivo-correlacional, debido a que busca conocer la información referente a las características, fenómenos, objetos, personas y grupos; se busca caracterizar el objeto de estudio a fin de poder describirlo claramente. La investigación descriptiva se caracteriza por ser un estudio cuantitativo y de corte transversal en donde las variables no son controladas según (Barragán, V. y Terceros, I. , 2017).

Por otro lado, la investigación correlacional como eje principal es describir la relación que existe entre dos o más variables, con el fin de predecir el comportamiento de las otras variables. Esto incluye algunos elementos como el alcance exploratorio, descriptivo y explicativo (González, F., Escoto, M. y Chávez, J., 2017).

Además, dado que busca identificar las características con respecto a la gestión administrativa junto al nivel de satisfacción de los usuarios del seguro de pensiones de Guayaquil, mediante este tipo de alcance se busca indagar la relación que mantienen dichas variables, consiguiendo información que permitirá evidenciar los problemas que aquejan a la institución, a fin de poder formular estrategias para mejorar la gestión administrativa en organización.

## 2.4 Población

La población está determinada como un conjunto conformado por individuos, elementos, fenómenos u objetos, los cuales son los actores del fenómeno del estudio. También puede comprenderse como el total de las unidades de análisis que se pretende estudiar. La delimitación de la población se la puede establecer como una serie de características como el sector, ciudad, espacio y el tiempo (Carillo, 2015).

La población está conformada por los usuarios que acuden al centro de atención universal del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil, cuya cantidad aproximada es de 141575 usuarios durante el año 2020. Esta información se la obtuvo del boletín estadístico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## 2.5 Muestra

De la misma forma (Carillo, 2015) define a la muestra como un subconjunto procedente del universo, donde existen elemento que se extraen de la población manteniendo sus propias características. Es decir, se caracteriza por ser representativa, ya que es un requisito primordial que se emplea para poder evidenciar las realidades que presenta el trabajo de investigación.

Es importante destacar que según el Boletín estadístico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cerro en el 2020 con un total de 141,575 pensionistas y aplicando la respectiva fórmula para el cálculo mínimo de encuestados se obtuvo una muestra 384 personas, los cuales fueron encuestados para el desarrollo de la presente investigación que nos facilitara una visión más clara de la población del Guayas sobre la calidad del servicio de las prestaciones otorgadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

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

Donde luego reemplazaremos los respectivos valores en el cual nos mostrará el mínimo de personas a encuestar que será un total de 384 encuestados.

$$n = \frac{1,96^2 * (0,5)(0,5)(141,575)}{(1,96^2)(0,5)(0,5) + (141,575 - 1)(0,05)^2} = 384$$

## 2.6 Técnica de recogida de datos

Con respecto a la técnica de recolección de información se plantea una encuesta que se realizó un trabajo de campo con los afiliados de la provincia del Guayas en los centros de atención universal como la Alborada y la avenida las Américas que estén prestos a responder la encuesta debido a las dificultades por la pandemia y también mediante los medios digitales Google forms con el respectivo link <https://docs.google.com/forms/d/1zOCceR9rHCGG1uSktl0UhxzaAjHFIyzfLH6GDVBI72s/edit> para obtener mayor información.

Cumpliendo así con las características primordiales de que se encuentren afiliados y que sean mayores de 23 años, con el fin de poder medir la calidad del servicio de las prestaciones ofrecidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Como variable dependiente denotaremos a la calidad de atención y como variable independiente al componente de gestión administrativa.

## 2.7 Análisis de datos

En el análisis de datos se presentará tanto gráficos como tablas de las variables demográficas y de las preguntas de las encuestas con respecto a la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios que visitan el centro de atención universal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guayaquil. Se presentará además las medidas las frecuencias obtenidas de la encuesta y a su vez el coeficiente de alfa Cronbach que permite medir la fiabilidad de los instrumentos usados en el cuestionario.

La fórmula para calcular el coeficiente es la siguiente que se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Las frecuencias brindan a la investigación información relevante acerca de los datos más frecuentes, dentro de la distribución de los datos, esto se hace con el propósito de una información sea representativa para conocer el problema. Además, se planteó la prueba chi cuadrado para medir la relación que existe entre las variables.

A continuación, se muestran la fórmula para realizar la prueba chi cuadrado para medir la relación entre las variables de nuestro estudio.

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

### **Hipótesis**

**Ho:** La gestión administrativa no influye en la calidad de atención de los usuarios.

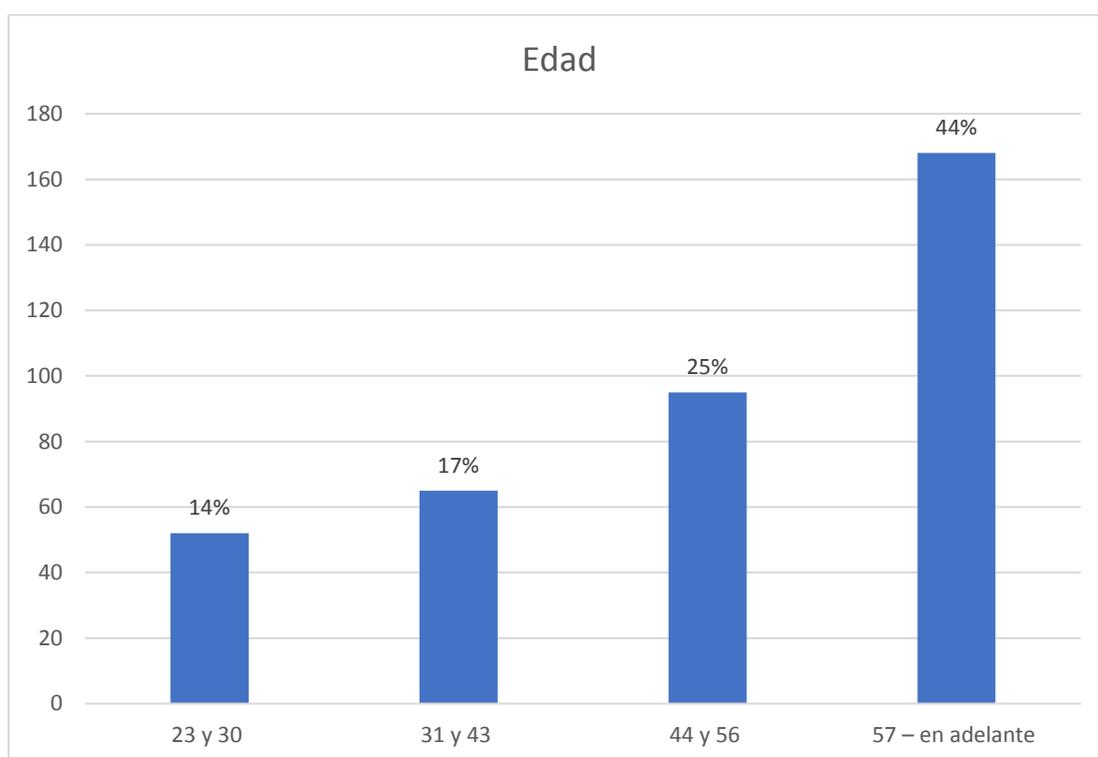
**Ha:** La gestión administrativa influye en la calidad de atención de los usuarios.

### Capítulo 3: Análisis de Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta realizada en la ciudad de Guayaquil, en el centro de atención universal de la Av. de las Américas en donde se realizó la encuesta a 384 personas entre afiliados y pensionistas. En primera instancia se muestra los principales datos demográficos obtenidos de la encuesta.

**Figura 8**

*Edad de los encuestados*

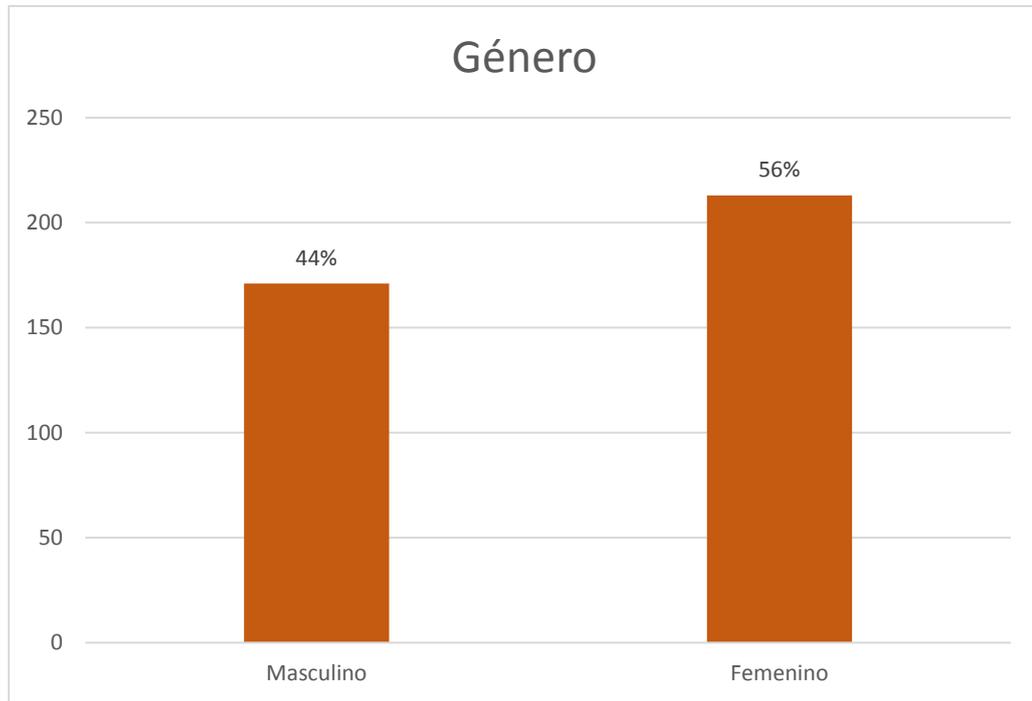


Adaptado: Los autores

En la Figura 8 con respecto a la edad de los encuestados podemos encontrar que en el intervalo de 23-30 años representan un 14% del total de encuestados, mientras que en el rango de 44-56 años representa un 25% y por último en la edad de 57 años en adelante representa el 44%. Estos resultados muestran que las personas adultas mayores son las que más acuden al centro de atención universal ya sea por las pensiones o consulta de otra índole.

**Figura 9**

*Género de los encuestados*

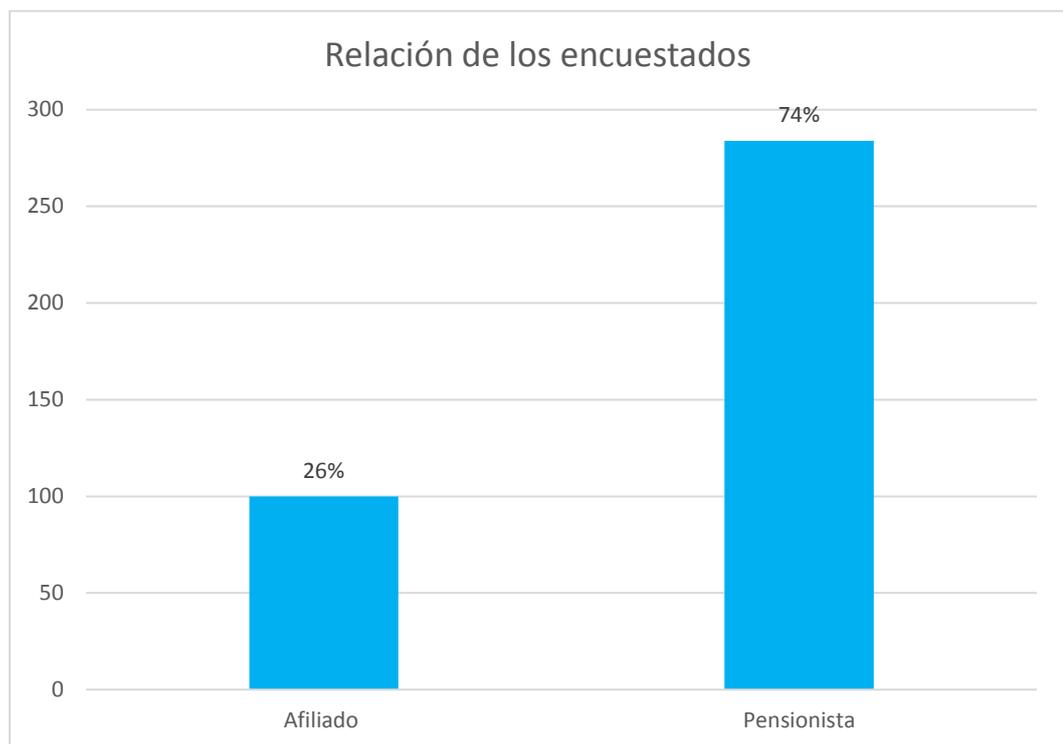


Adaptado: Los autores

Con respecto a la Figura 9 podemos encontrar que el 56% representan al género femenino, mientras que el 44% corresponde al género Masculino del total de los encuestados. Por ende se puede visualizar que los centros de atención universal son más visitados por las mujeres.

**Figura 10**

*Relación de los encuestados*

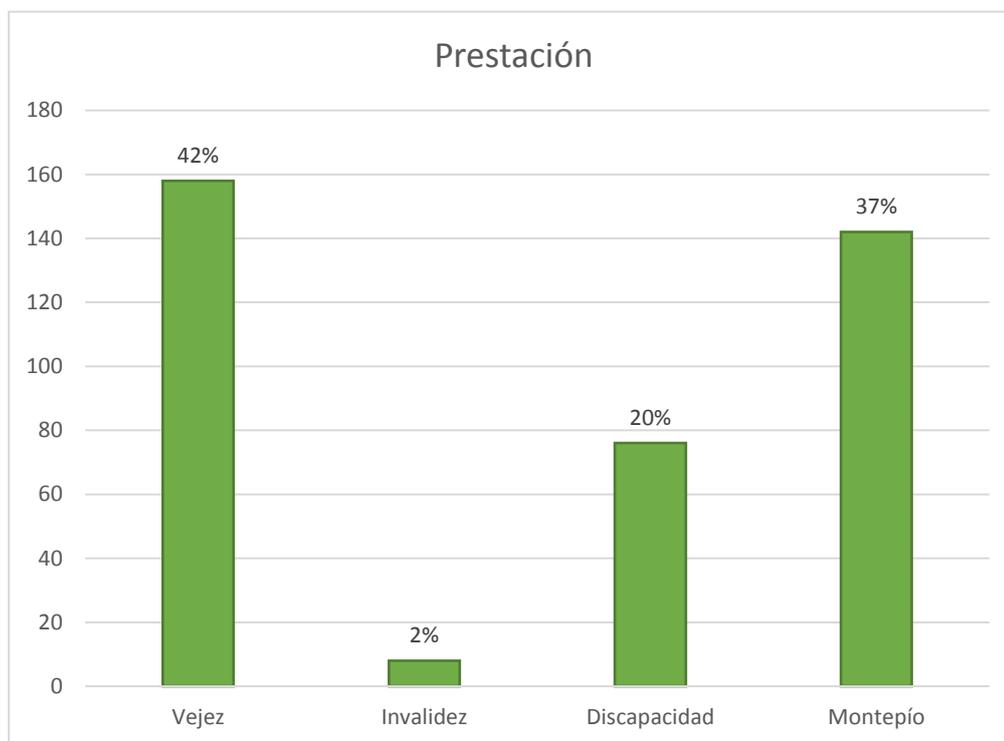


Adaptado: Los autores

En la Figura 10 se muestra a continuación bajo qué relación se encuentran se encuentran de los ciudadanos que acuden al centro de atención universal donde se pudo encontrar que el 74% corresponde a pensionistas y el 26% corresponde a afiliados. Esta frecuencia podría darnos a entender que la mayor cantidad de los usuarios optaron por la pandemia a jubilarse o adquirir el montepío debido al incremento de decesos por Covid-19.

**Figura 11**

*Prestación de los encuestados*

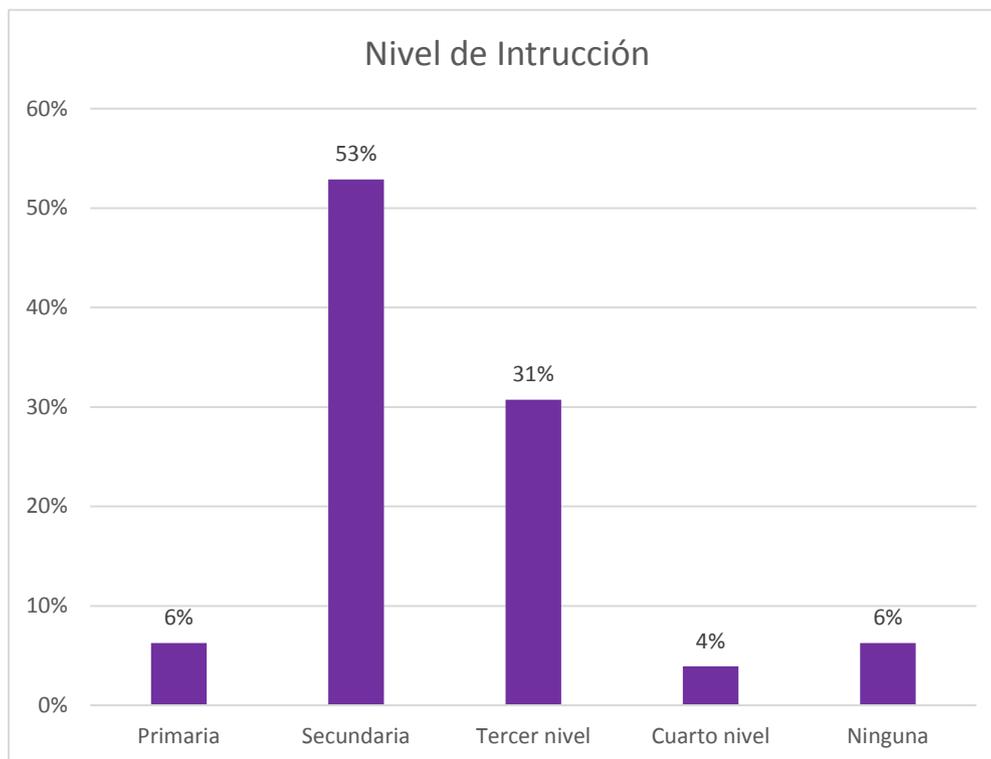


Adaptado: Los autores

Con respecto a la Figura 11 podemos encontrar que el 42% corresponde a una prestación por vejez, mientras que el 2% corresponde a la prestación por invalidez, el 20% corresponde a la prestación por discapacidad y por último la prestación montepío corresponde al 37% del total de los encuestados. Por ende se puede visualizar que los centros de atención universal atienden en su mayoría solicitudes de vejez inicial y montepío.

**Figura 12**

*Nivel de Instrucción de los encuestados*



Adaptado: Los autores

De igual manera se puede mostrar que en la Figura 12 el nivel de instrucción de las personas que acuden al centro de atención universal corresponde a un 12% no tiene educación básica, el 53% corresponde a grado de educación Secundaria, el 31% corresponde a personas con tercer nivel y apenas 4% posee cuarto nivel.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta obtenida hacia las personas del centro de atención universal.

**Figura 13**

*¿Está usted de acuerdo con que el personal de atención al cliente cumple con las competencias necesarias para el satisfacer los requerimientos realizados?*

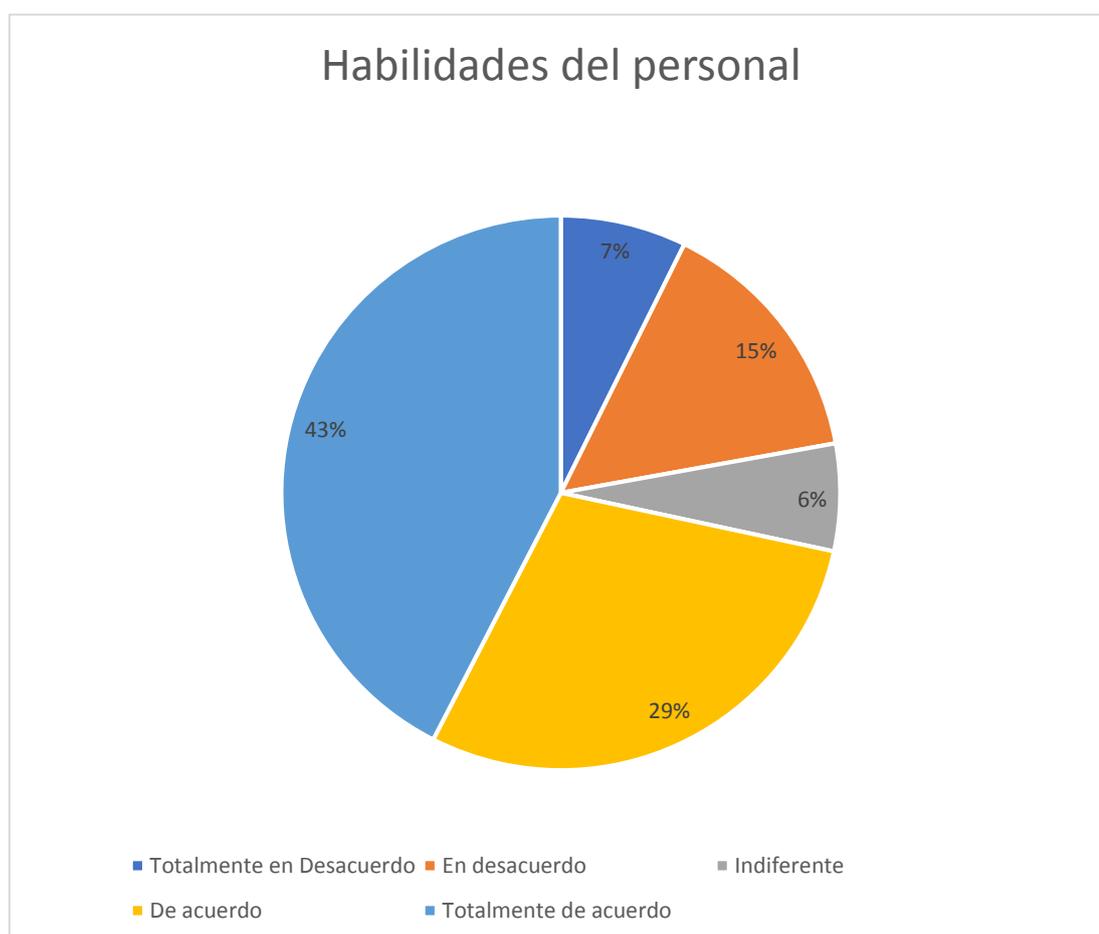


Adaptado: Los autores

Con respecto a la Figura 13 que considera que el personal de atención al cliente cumple con las competencias necesarias para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, del 100% de los encuestados, el 38% considera que están totalmente de acuerdo, el 32% está de acuerdo y el 10% de personas respondieron que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 12% y 8% considera que esta en totalmente desacuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos la mayor parte de los encuestados consideran que los servidores públicos cumplen con las competencias necesarias en el desempeño de sus actividades.

**Figura 14**

*¿Está usted de acuerdo con que el personal de atención al cliente cumple con las habilidades necesarias para el satisfacer los requerimientos realizados?*



Adaptado: Los autores

Con respecto a la Figura 14 que considera que el personal de atención al cliente cumple con las habilidades necesarias para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, del 100% de los encuestados, el 43% considera que están totalmente de acuerdo, el 29% está de acuerdo y el 6% de personas respondieron que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 15% y 7% considera que esta en totalmente desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos la mayor parte de los encuestados consideran que los servidores públicos cumplen con las habilidades necesarias en el desempeño de sus actividades.

**Figura 15**

*¿Está usted de acuerdo con que el personal de atención al cliente cumple con el profesionalismo necesario para el satisfacer los requerimientos realizados?*

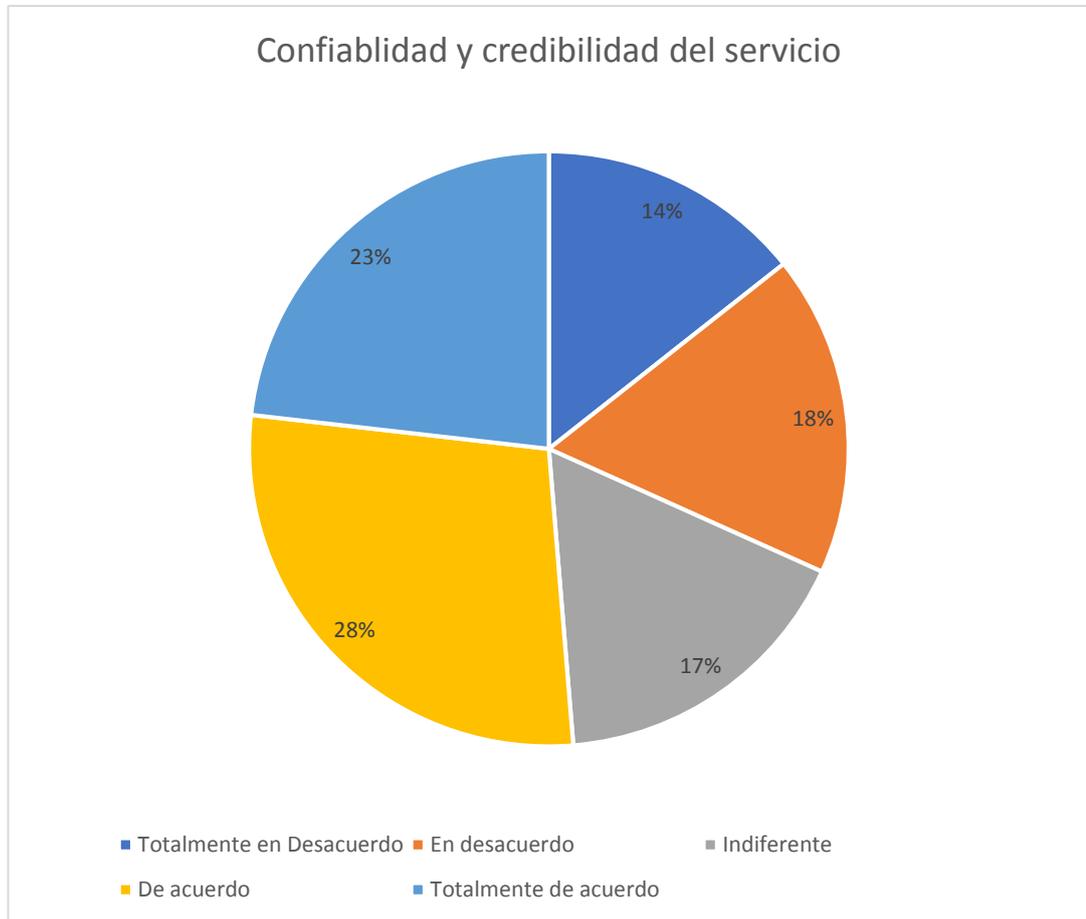


Adaptado: Los autores

Con respecto a la Figura 15 que considera que el personal de atención al cliente cumple con el profesionalismo necesario para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, del 100% de los encuestados, el 48% considera que están totalmente de acuerdo, el 34% está de acuerdo y el 5% personas respondieron que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 9% y 4% considera que esta en totalmente desacuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos la mayor parte de los encuestados consideran que los servidores públicos cumplen con el profesionalismo necesario en el desempeño de sus actividades.

**Figura 16**

*¿Está usted de acuerdo con que el servicio al cliente que brinda la institución le proporciona confiabilidad y credibilidad al momento de recibir atención?*



Adaptado: Los autores

En la Figura 16 con respecto al servicio al cliente que brinda la institución si le proporciona confiabilidad al momento de recibir la atención, del 100% de los encuestados, el 28% corresponde a los encuestados que están de acuerdo, el 17% corresponde a las personas que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 18% y 14% considera que esta en totalmente desacuerdo. No obstante, existe un porcentaje alrededor del 32% que no considera confiable la información que se brinda por los funcionarios.

**Figura 17**

*¿Está usted de acuerdo con que el servicio de atención al cliente percibido en la institución ha cumplido con sus expectativas y necesidades?*



Adaptado: Los autores

Además, en la Figura 17 con respecto al servicio de atención al cliente percibido en la institución si ha cumplido con las expectativas del 100% de los encuestados, el 35% corresponde a los usuarios que están totalmente de acuerdo, el 18% considera que está de acuerdo, el 4% corresponde a las personas que les parece indiferente. El porcentaje que representa a las personas en desacuerdo representa el 27% y 16% considera que está en total desacuerdo. De modo que el porcentaje de desacuerdo sirve para identificar que la institución presenta gente insatisfecha que puede ser atendida de mejor manera mejorando los servicios de atención.

**Figura 18**

*¿Está usted de acuerdo con que el desempeño del servicio brindado en el IESS provoca en los usuarios una satisfacción completa?*

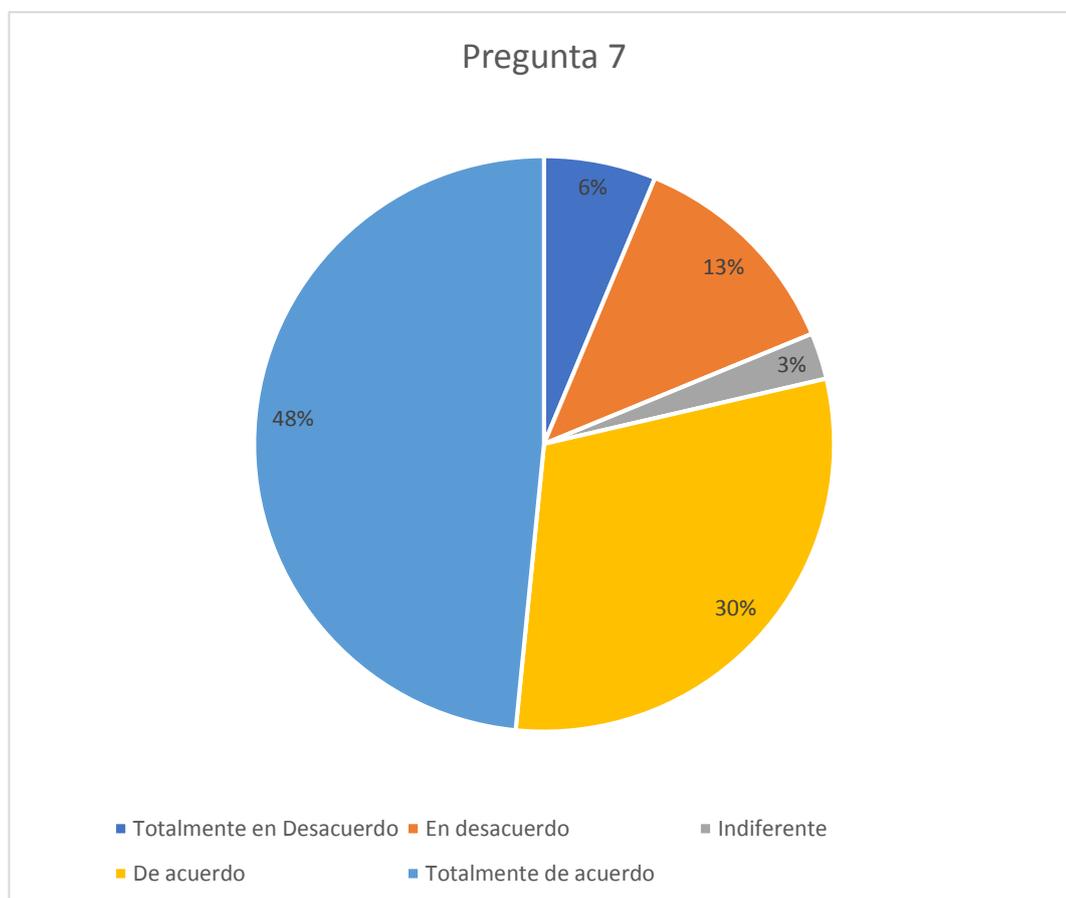


Adaptado: Los autores

Por otro lado, el desempeño del servicio brindado en el IESS provoca en los usuarios una satisfacción, del 100% de los encuestados, el 21% considera que está totalmente de acuerdo, el 31% considera que está de acuerdo, el 4% corresponde a las personas que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 32% y 12% considera que esta en totalmente desacuerdo. Por ende, cumplir con las expectativas de los usuarios es de carácter complejo, ya que la población cada día se expande más y se complica poder dar un servicio de calidad hacia los pensionistas y afiliados. Lo que refleja que la institución podría optar por cambios en los procesos y así mejorar la atención al cliente que brinda a los usuarios.

**Figura 19**

*¿Está de acuerdo que el procedimiento de su requerimiento se encuentra claramente definido?*



Adaptado: Los autores

En la Figura 19 con respecto al procedimiento en los requerimientos, del 100% de los encuestados, el 48% corresponde a los encuestados que están totalmente de acuerdo, el 30% considera que está de acuerdo, el 3% corresponde a las personas que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 13% y 6% considera que esta en totalmente desacuerdo. No obstante, existe un porcentaje alrededor del 78% que considera estar claro el procedimiento de la información que se brinda por los funcionarios.

**Figura 20**

*¿Está de acuerdo que los pasos a seguir dentro de su procedimiento fueron sencillos?*

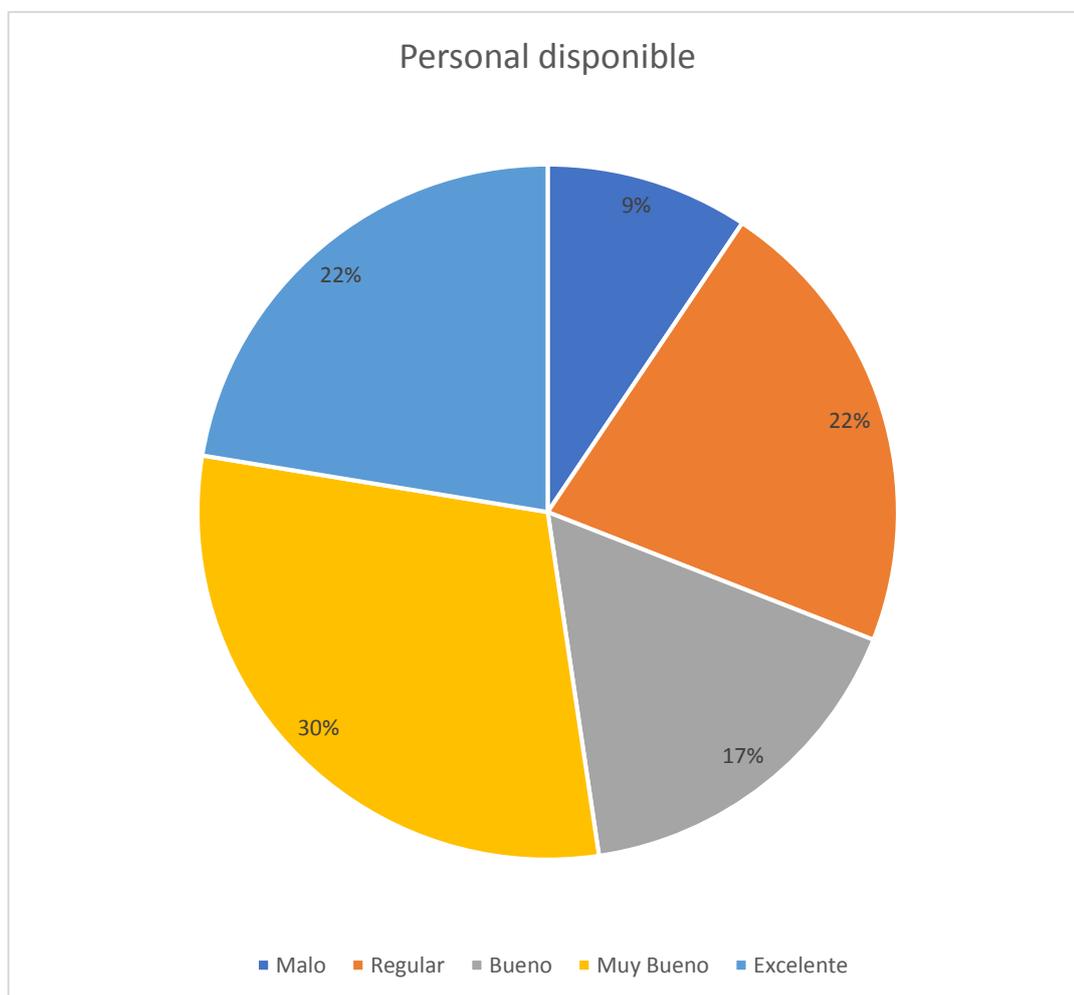


Adaptado: Los autores

Con respecto a la Figura 20 que considera si está de acuerdo con los pasos a seguir dentro del procedimiento fueron sencillos podemos conocer que del 100% de los encuestados, el 22% considera que están totalmente de acuerdo, el 37% está de acuerdo y el 2% de personas les parece respondieron que les parece indiferente. El porcentaje que representa las personas en desacuerdo representa el 33% y 6% considera que esta en totalmente desacuerdo.

**Figura 21**

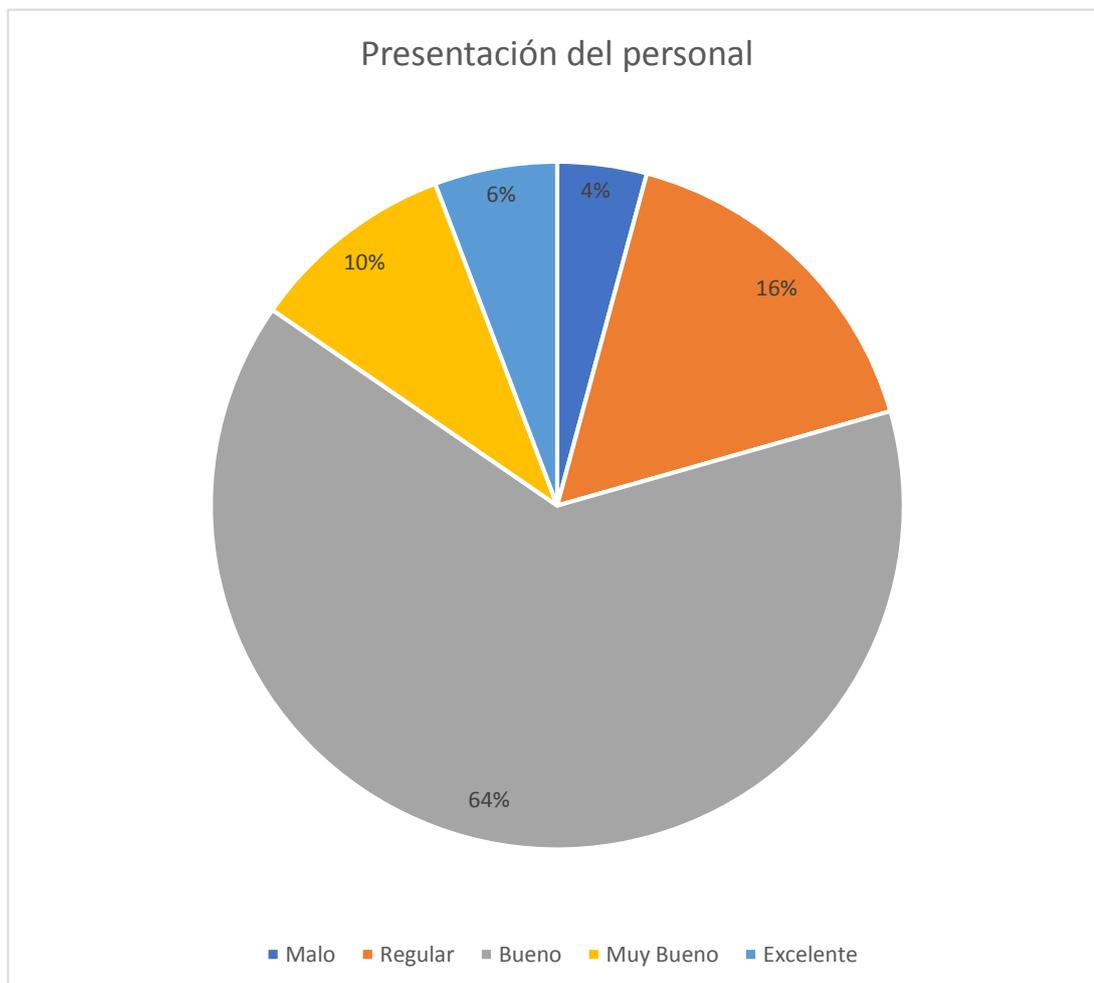
*¿Respecto al personal disponible para atención al cliente considere que es?*



Se puede señalar en la Figura 21 con respecto al personal disponible para atención al cliente, del 100% de los encuestados el 9% consideran que es malo, el 22% consideran que es regular y el 17% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 30% y 9% considera que es excelente. La mayor concentración de información se centra en que consideran bueno el personal por parte del IESS en la atención a los usuarios.

**Figura 22**

*¿Con respecto a la presentación del personal de la institución considera que es?*

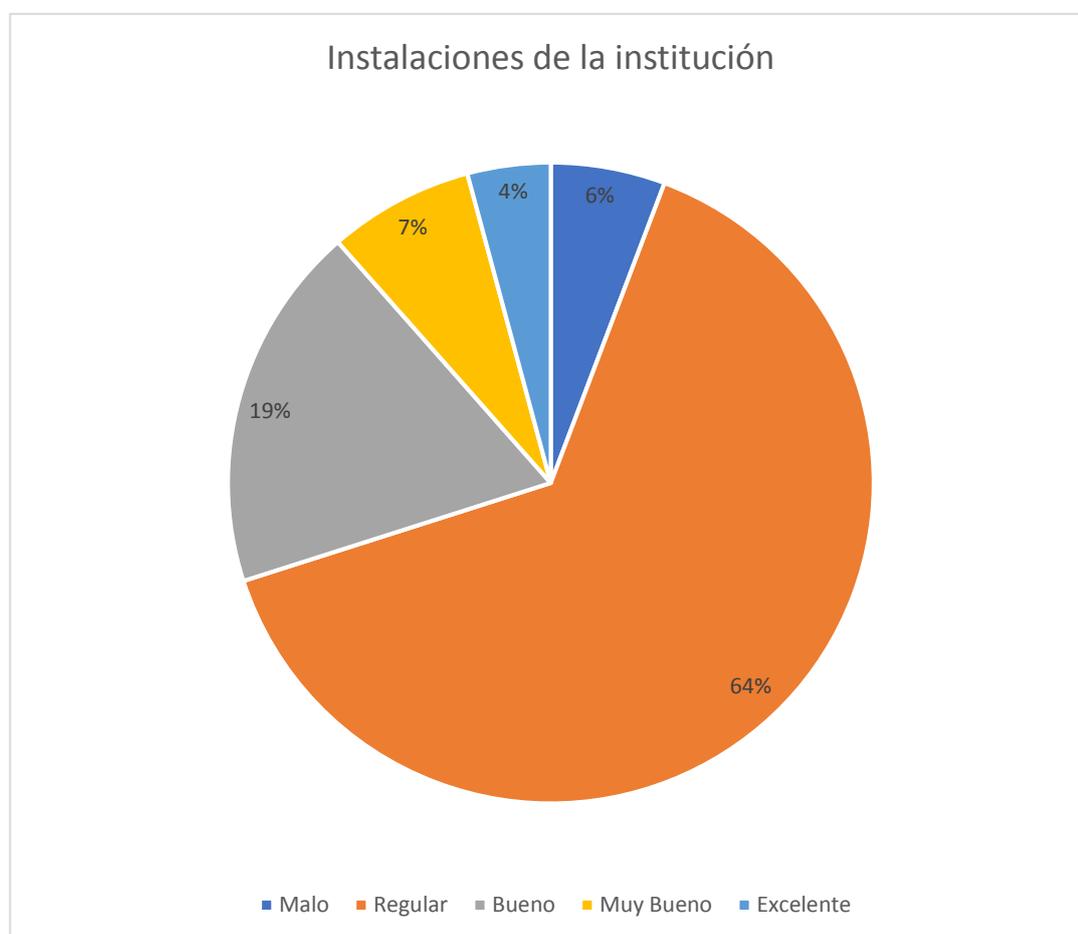


Adaptado: Los autores

Se puede señalar en la Figura 22 con respecto al personal disponible para atención al cliente, del 100% de los encuestados el 4% consideran que es malo, el 16% consideran que es regular y el 64% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 10% y 6% considera que es excelente. La mayor concentración de información se centra en que consideran bueno el personal por parte del IESS en la atención a los usuarios.

**Figura 23**

*¿Con respecto a las instalaciones de la institución considera que son?*

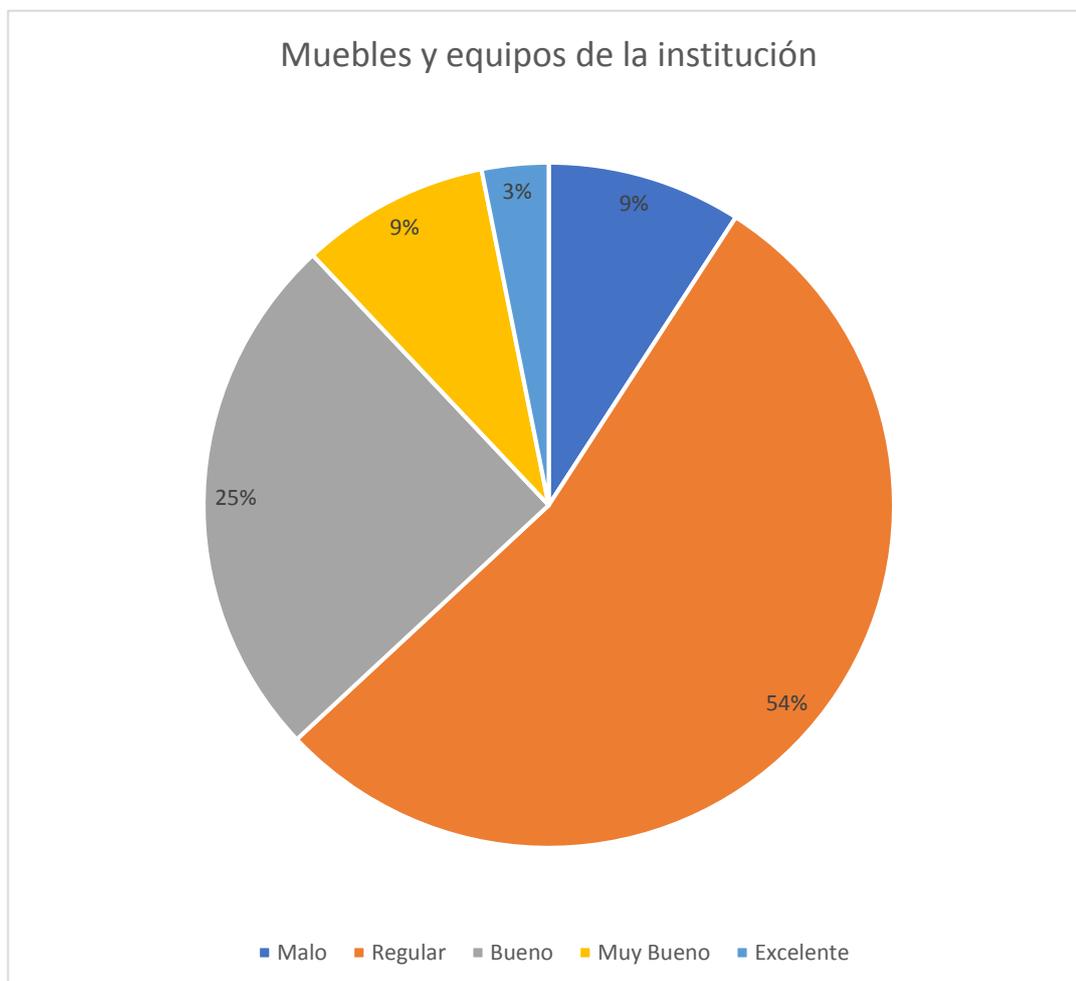


Adaptado: Los autores

Además, con respecto a las instalaciones de la institución en la Figura 23 representa que del 100% de los encuestados, el 6% consideran que es malo, el 64% consideran que es regular y el 19% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 7% y 4% considera que es excelente, podemos notar que la mayor concentración de información se centra en que la instalación es regular debido a que mantiene la misma imagen de años anteriores.

**Figura 24**

*¿Con respecto a los muebles y equipos de la institución considera que son?*

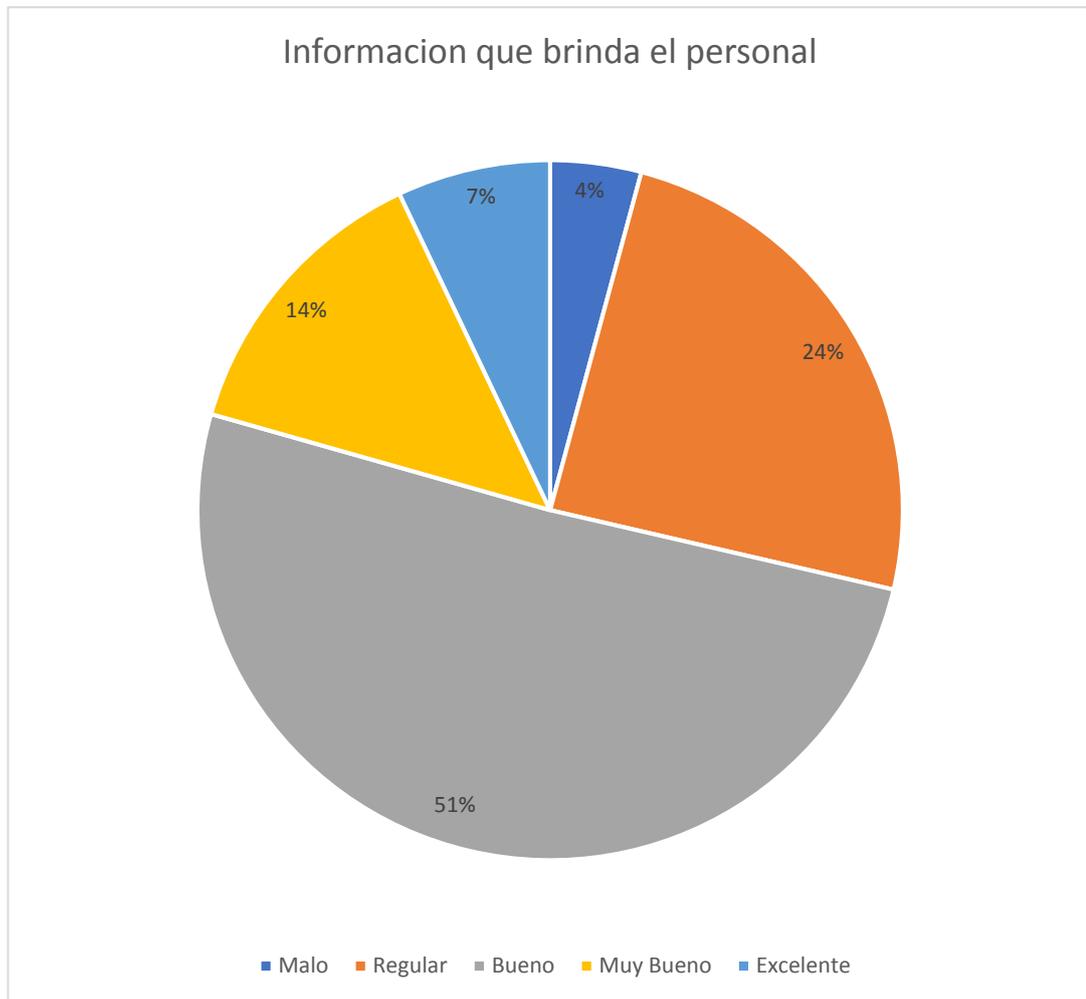


Adaptado: Los autores

Con respecto a los muebles y equipos de la institución en la Figura 24 representa que del 100% de los encuestados, el 9% consideran que es malo, el 54% consideran que es regular y el 25% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 9% y 3% considera que es excelente.

**Figura 25**

*¿Con respecto a la información que le brinda el personal de atención al público al presentar alguna duda o requerimiento sobre el servicio considera que es?*

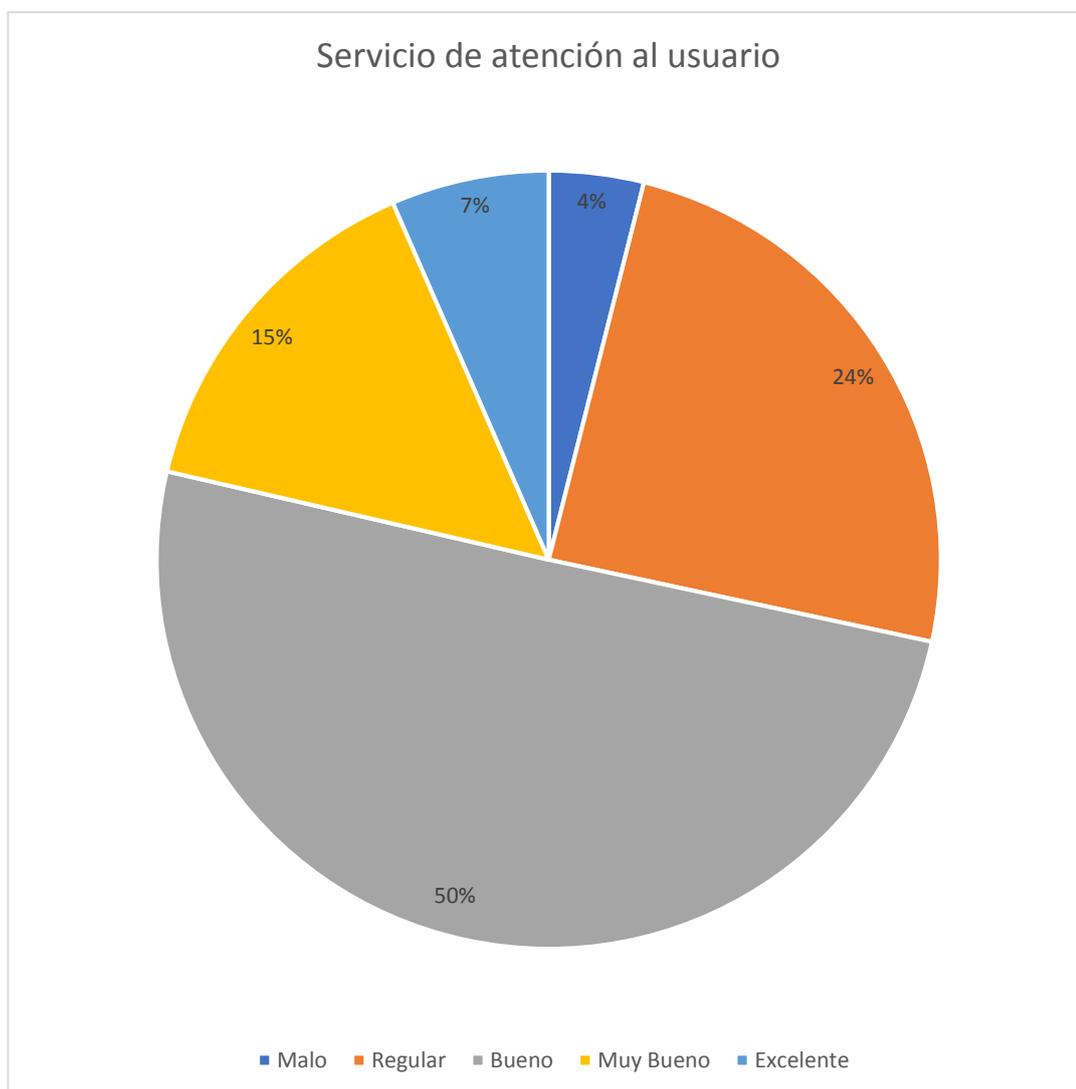


Adaptado: Los autores

Podemos incluir que en la figura 25 con respecto a la información que brinda el personal de atención al público al presentar sus dudas o requerimientos del 100% de los encuestados, el 4% consideran que es malo, el 24% consideran que es regular y el 51% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 14% y 7% considera que es excelente. De este modo se deduce en base a la información recabada que presenta un sistema de información adecuado que satisface a la mayoría de los encuestados.

**Figura 26**

*¿Respecto al servicio de atención al usuario que recibe por parte del IESS considera que este es?*



Adaptado: Los autores

Además, con respecto al servicio de atención al usuario por parte del IESS en la Figura 26 representa que del 100% de los encuestados, el 4% consideran que es malo, el 24% consideran que es regular y el 50% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 15% y 7% considera que es excelente.

**Figura 27**

*¿Cómo calificaría el trato del personal por parte del IESS en la atención al cliente?*



Adaptado: Los autores

Con respecto al trato del personal por parte del IESS en la Figura 27 representa que del 100% de los encuestados, el 9% consideran que es malo, el 16% consideran que es regular y el 44% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 19% y 12% considera que es excelente.

**Figura 28**

*¿Cómo califica su experiencia en el tiempo de duración para realizar un trámite?*

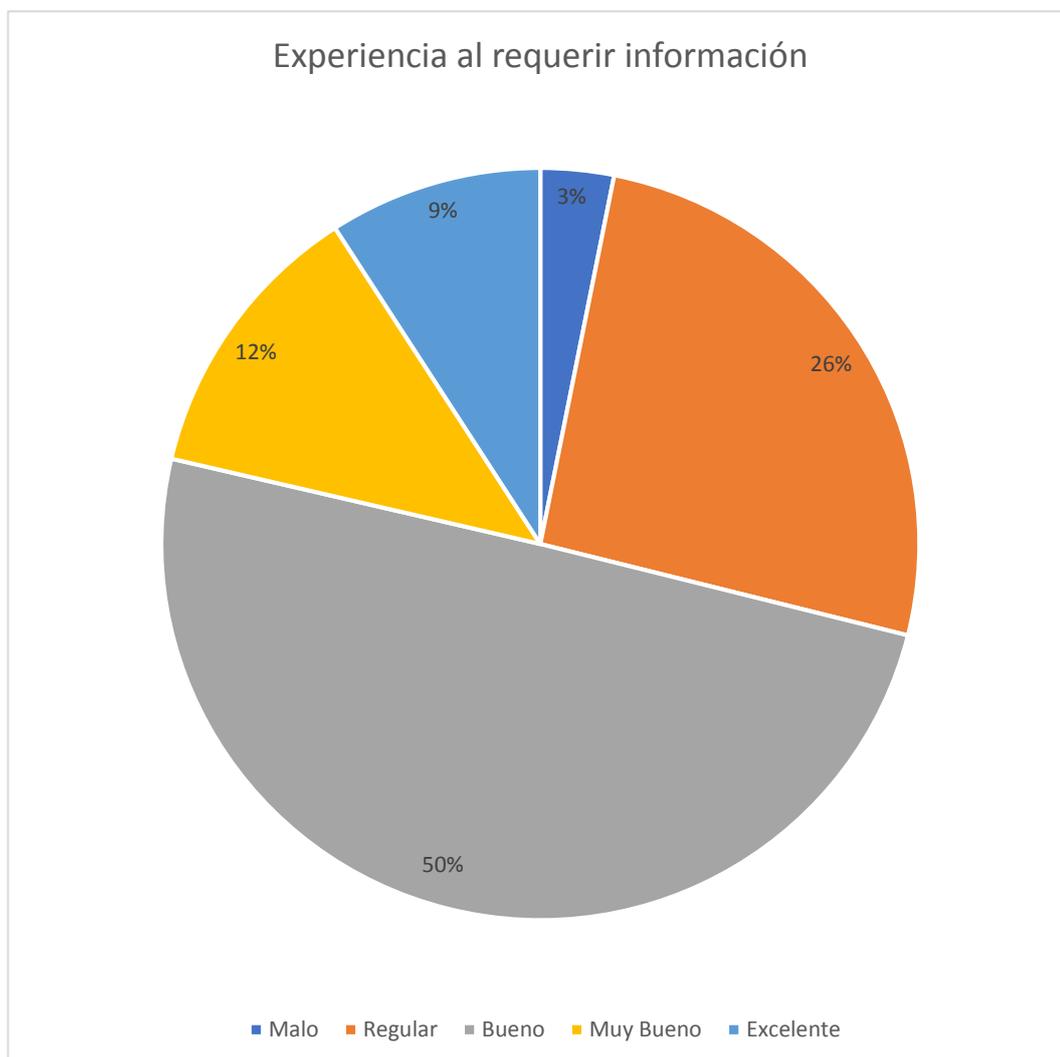


Adaptado: Los autores

En la figura 28 sobre su experiencia en el tiempo de duración para realizar un trámite del 100% de los encuestados, el 19% consideran que es malo, el 46% consideran que es regular y el 22% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 9% y 4% considera que es excelente.

**Figura 29**

*¿Cómo califica su experiencia al momento de requerir información sobre su pensión?*



Adaptado: Los autores

Por último, sobre su experiencia al momento de requerir información sobre su pensión, del 100% de los encuestados, el 3% consideran que es malo, el 26% consideran que es regular y el 50% de personas consideran que es bueno. El porcentaje que representa las personas que consideran que es muy bueno representa el 12% y 9% considera que es excelente. Se puede notar que alrededor del 50% de los encuestados consideran que la información es relativamente buena al momento de visitar la instalación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la avenida de las Américas.

## **Análisis General de Resultados**

En resumen, se pudo conocer que el personal cumple con las competencias necesarias para satisfacer los requerimientos de los afiliados y pensionistas. Mientras que, por el tiempo en brindar el servicio, este presentó disconformidades en los usuarios, debido a la larga espera en la atención luego de haber adquirido un turno. Con respecto a las instalaciones de la institución, existe un gran porcentaje que considera que son regulares al momento de visitar el centro de atención de pensiones.

El servicio de atención ha sido considerado como adecuado más del 50% de los encuestados ha confirmado en estar de acuerdo que cumple con un servicio de atención adecuado, los requerimientos es otro punto positivo encontrado, ya que se cumple con la veracidad de la información otorgada a los usuarios y hacen lo posible por cumplir con las promesas de información el tiempo aproximado de aprobación de su requerimiento.

En cuanto a las instalaciones se puede observar que son poco atractivas visualmente, al igual que los post y materiales relacionados con el servicio que se brinda, así como los suministros y equipos de oficina que son considerados poco modernos, mientras que la apariencia de los profesionales fue calificada como buena.

La atención brindada se da de manera individual personalizada debido a que los requerimientos son de carácter personal o en caso de no poder acudir el pensionista o afiliado deberá traer un poder legal debidamente notariado, no obstante, la mayor afluencia de ciudadanos se genera en las mañanas o al medio día por ende se ocasiona demoras en el otorgamiento de turnos para poder ingresar una solicitud.

Se encontró que en su mayoría el personal guarda profesionalismo al momento de atender los requerimientos, dicho comportamiento genera confianza en los usuarios, además poseen conocimiento el cual se ha podido evidenciar en las aclaraciones y respuestas dadas de los usuarios, lo cual se genera debido a que el proceso se encuentra bien definido al momento de realizar una solicitud.

En lo que respecta a la variable gestión administrativa se pudo conocer que la visión con la que cuenta la institución no se encuentra alineada con el servicio que se brinda en el centro, ni con las actividades operativas administrativas que se dan. Asimismo, se ve reflejado el desacuerdo de los encuestados con respecto a la estructura organizativa del centro de atención ciudadana. Por otra parte se pudo observar que no existe compenetración ni empatía entre los profesionales y que esto se muestran en los tiempos de duración que reposa el expediente en cada área de acuerdo con la tabla narrativa antes mencionada.

### **Proporciones de dimensiones de Gestión Administrativa**

Las proporciones de las dimensiones de la gestión administrativa permiten evidenciar en que opción se ve reflejado la elección de los usuarios al momento de responder el cuestionario para la pregunta 5 que muestra el servicio de atención al cliente percibido en la institución ha cumplidos con las expectativas y necesidades nos muestra la siguiente proporción en la siguiente tabla a continuación.

**Tabla 6**

*Proporciones de la respuesta pregunta 5*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Proporción</b>
Totalmente en Desacuerdo	60	0.16
En desacuerdo	104	0.27
Indiferente	16	0.04
De acuerdo	68	0.18
Totalmente de acuerdo	136	0.35
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>1</b>

Adaptado: Los autores

La pregunta número 7 que nos muestra el procedimiento a seguir en la institución al realizar un trámite nos muestra siguiente proporción de las respuestas de los encuestados, es decir que la mayoría de los usuarios entienden y queda claramente definido el proceso.

**Tabla 7***Proporciones de la respuesta pregunta 7*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Proporción</b>
Totalmente en Desacuerdo	24	0.06
En desacuerdo	48	0.13
Indiferente	10	0.03
De acuerdo	116	0.30
Totalmente de acuerdo	186	0.48
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>1</b>

Adaptado: Los autores

Con respecto a la pregunta 11 que nos menciona las instalaciones de la institución podemos visualizar que nos muestra la siguiente proporción, podemos notar que las personas no se encuentran satisfecha con las instalaciones de la institución.

**Tabla 8***Proporciones de la respuesta pregunta 11*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Proporción</b>
Malo	22	0.06
Regular	247	0.64
Bueno	71	0.18
Muy Bueno	28	0.07
Excelente	16	0.04
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>1</b>

Adaptado: Los autores

Además, podemos observar que en la pregunta 16 que nos menciona la experiencia en el tiempo de duración nos muestra la siguiente proporción en la tabla, lo cual nos muestra que existen usuarios insatisfechos por la duración de tiempo para realizar un trámite dentro del centro de atención universal.

**Tabla 9***Proporciones de la respuesta pregunta 16*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Proporción</b>
Malo	74	0.19
Regular	176	0.46

Bueno	83	0.22
Muy Bueno	35	0.09
Excelente	16	0.04
Total	<b>384</b>	<b>1</b>

Adaptado: Los autores

## Correlaciones

Además, podemos mencionar que para validar la veracidad de la información se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach que permite medir la confiabilidad de una escala. Las escalas del estudio sería que alrededor de 0 a 0.40 es considerada baja, 0.40 a 0.60 es considerada moderada y de 0.80 a 1 es considerada alta. A continuación se muestra la tabla 10 sobre el coeficiente alfa de Cronbach.

**Tabla 10**

*Alfa de Cronbach*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Gestión administrativa	0.86
Calidad de atención	0.81

Adaptado: Los autores

El coeficiente de alfa Cronbach salió alrededor de 0.81 para la variable de atención al cliente utilizadas en nuestro estudio y al estar dentro del rango de consistencia de confiabilidad de nuestro instrumento es considerada buena la aplicación del cuestionario dentro de nuestro estudio.

Las correlaciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención fueron positivas y significativas. La dimensión más correlacionada fue entre la pregunta 3 y 2 que media el personal de atención al cliente cumple con las habilidades y profesionalismo, observándose un coeficiente 0.863 aproximadamente.

Anexos

A su vez se muestra las hipótesis para nuestra prueba chi cuadrado.

### **Hipótesis**

**Ho:** La gestión administrativa no influye en la calidad de atención de los usuarios.

**Ha:** La gestión administrativa influye en la calidad de atención de los usuarios.

Al realizar los respectivos modelos podemos encontrar la siguiente información como se muestra en la tabla a continuación.

**Tabla 11**

*Prueba chi cuadrado*

<b>Prueba chi cuadrado</b>	<b>Resultados</b>
Chi 2 calculado	57.73
Chi 2 tabla	9.49

Adaptado: Los autores

De acuerdo con la información encontrada podemos mencionar que con un 95% de confianza y de acuerdo con la tabla de chi cuadrado podemos rechazar la hipótesis nula y mencionar que la gestión administrativa si influye en el servicio de atención en la institución.

## Capítulo 4: Propuesta

A continuación, se detalla una breve propuesta de mejora en el servicio de atención ciudadana del centro de atención universal en la av. de las Américas, por lo que se detalla algunas alternativas y estrategias para poder solucionar los problemas que se evidenciaron en la encuesta. Cabe destacar que el horizonte de las recomendaciones para la toma de decisiones se determinara a través de los resultados obtenidos por medio de la recolección de datos, esto con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y la calidad de la atención en la institución.

### Objetivos de plan de mejoras

- Adoptar medidas que logren el manejo eficiente de los usuarios que visitan el centro de atención universal de la avenida de las Américas.
- Incentivar al personal de la institución a través de capacitaciones que permitan mejorar la atención brindada a los usuarios.
- Adecuar las instalaciones para mejorar la atención en el centro de “atención universal”.

### Acciones

- Plan de mejoras de accesibilidad a los requerimientos de los usuarios en la atención al cliente.
- Existencia de informe o balcón de sugerencias como medida de mejora.
- Mejorar las solicitudes o requerimientos de los afiliados o pensionistas junto a pruebas de diagnóstico, optimizando el acceso de los turnos de atención ciudadana.

A continuación, se muestra las siguientes tablas del proceso a seguir para cumplir nuestras propuestas de mejora.

**Tabla 12**

*Propuestas de mejora*

N° Acción de mejora	Aspecto de mejora	Descripción del problema	Análisis de la/s causa/s
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo tecnológico con mayor capacidad de procesamiento y de la instalación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de equipos tecnológicos y rediseño de la instalación para generar una atención eficiente y rápida dentro de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bajo presupuesto para actualizar los equipos.</li> <li>✓ En el presupuesto el rubro para renovación de mobiliario al usuario y las áreas que intervienen no es suficiente.</li> <li>✓ Proceso para renovación de equipos es poco eficiente.</li> <li>✓ Desconocimiento del buen manejo de los equipos tecnológicos nuevos</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difusión del servicio de comunicación digital y presencial con los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deficiente de comunicación entre los usuarios internos y externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desconocimiento del servicio de turnos en línea para atención de los usuarios en los procesos.</li> <li>✓ Mala comunicación entre las áreas.</li> <li>✓ Falta de trabajo en equipo entre las áreas.</li> </ul>

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación de procesos a través de servicios en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La reducción del aforo provoca que aumente el tiempo de atención presencial para los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El aforo reducido.</li> <li>✓ Distanciamiento social.</li> <li>✓ Falta personal de sistemas para a implementación de los procesos en línea.</li> <li>✓ Poco presupuesto para el área tecnológica.</li> <li>✓ El tipo de usuario que realiza los trámites prefieren hacerlo de forma presencial.</li> <li>✓ Se le da prioridad para la automatización a otros procesos.</li> </ul>
---	--	--	--

Adaptado: Los autores

Tabla 13

*Acción de mejora*

N° Acción de mejora	Acción/es a desarrollar (mejora)	Recursos Comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Indicador	Responsable/ s ejecución y/o seguimiento
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un presupuesto para equipar y mejorar la imagen de la institución en el área del counter y las respectivas áreas analizadas de nuestro estudio.</li> <li>✓ Revisar el proceso para la compra de adquisición de equipos y bienes, para sugerir mejoras en los tiempos y pasos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intervienen recursos técnicos, humanos y económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control de Inventarios.</li> <li>✓ Numero de equipos actualizados.</li> <li>✓ Presupuesto invertido en mobiliarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de tecnología.</li> <li>✓ Responsable de bienes y responsable de talento humano.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecer los medios digitales y de comunicación con los usuarios.</li> <li>✓ Crear un informe o balcón de sugerencias para las mejoras de la institución.</li> <li>✓ Brindar capacitaciones orientadas al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intervienen recursos humanos y económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información al cliente.</li> <li>✓ Encuesta de satisfacción del clima laboral.</li> <li>✓ Número de turnos a través de servicios en línea.</li> <li>✓ Sugerencias a través del balcón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de talento humano y el área comunicación.</li> </ul>

	<p>trabajo en equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Charlas motivacionales que generen compañerismo.</li> <li>✓ Revisar lo proceso de comunicación interna, y proponer optimización de estos.</li> </ul>			
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el análisis para la automatización a través de servicios en línea de los procesos principales que son requeridos por una gran de cantidad usuario.</li> <li>✓ Campaña para que los usuarios hagan uso de las opciones que se manejan en servicios en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intervienen recursos humanos.</li> <li>✓ Recursos tecnológicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número usuarios a través de las opciones de servicios en línea.</li> <li>✓ Número de trámites recibidos a través de servicios en línea.</li> <li>✓ Encuestas de satisfacción de los usuarios de servicios en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable área DNTI (DIRECCIÓN NACIONAL TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN)</li> <li>✓ El área de comunicación.</li> </ul>

Adaptado: Los autores

## Conclusiones

Por último podemos mencionar que se realizó el levantamiento de la información en la cual se pudo encontrar los aspectos más importantes de la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente para sustentar el trabajo de investigación de la mano de los procesos que maneja el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con el fin de poder evidenciar el problema de nuestro estudio. La gestión administrativa entre sus principales funciones son la de planeación, organización, dirección y control, esto nos indicó junto con la revisión de la literatura que está compuesta por un conjunto de actividades que van desde el inicio de la solicitud hasta la aprobación de los requerimientos con plazos para la ejecución muy extendidos al momento de visitar la institución.

En lo que respecta a la calidad de atención, esta se ha determinado que la institución maneja un personal bueno para los requerimientos de los afiliados o pensionistas, es importante destacar que las instalaciones y los equipos tecnológicos que maneja la institución se han deteriorado con el tiempo y por la alta demanda que posee no abastece a atender una mayor cantidad de afiliados en las horas pico o en el día de gran afluencia de usuarios que visitan la instalación.

A través del segundo capítulo pudimos desarrollar las herramientas metodológicas necesarias para hacer el análisis de nuestro trabajo, esto nos ayudó a comprobar nuestra hipótesis sobre cómo influye la gestión administrativa en el servicio de atención a los usuarios y a su vez conocer los mecanismos para encontrar el tamaño muestral adecuado para hacer el respectivo análisis del trabajo de investigación realizado y poseer resultados confiables los cuales permiten realizar una correcta descripción del problema.

Por medio de una encuesta realizada a los usuarios de este servicio pudimos obtener los datos necesarios para poder efectuar el análisis que nos sirvió para poder concluir con nuestra hipótesis. Respecto a la hipótesis planteada pudimos determinar que la gestión administrativa si influye en la calidad de atención de los usuarios y además se utilizó las herramientas como el coeficiente de alfa Cronbach que nos arrojó un valor 0.81 que nos indica un porcentaje bueno para medir nuestros instrumentos del

estudio con ello también se pudo encontrar que las variables eran significativas y se correlacionaban positivamente.

La propuesta está compuesta con diversas acciones que fueron planteadas para mejorar la situación de la institución, entre los aspectos más relevantes es los equipos tecnológicos, la difusión de medios digitales y el fortalecimiento de los turnos en línea o servicio online que por tema de pandemia hoy en día es muy usado para la atención de los afiliados o pensionistas, permitiendo así ocupar de manera eficaz el tiempo. Debido a que se encontró descontento por parte de los usuarios al momento de acudir a las instalaciones de la institución.

## **Recomendaciones**

Se sugiere que la institución adopte las siguientes mejoras de acuerdo con la propuesta planteada con el propósito de que se considere las acciones de mejora ya que dichos factores influirán de forma positiva en la entrega de un servicio de calidad y efectivo.

Además, se recomienda que la institución adquiera nuevos equipos tecnológicos para poder erradicar las falencias que se han detectado en el transcurso del desarrollo de la presente investigación. Es importante que dichas acciones deben ser transmitidas a los colaboradores, a fin de que se mantenga un sentimiento de pertenencia y compromiso con la institución.

Por otro lado la institución debería adoptar los turnos en línea debido a que hoy en día por la pandemia los usuarios solicitan ser atendidos lo más rápido posible por ende se debe realizar un fortalecimiento en el servicio del turno en línea para que se adopte de mejor manera los tiempos de atención.

Por último, una vez implementado las acciones de mejora, es importante llevar a cabo un proceso de control y seguimiento, no solo para verificar los cambios que han permitido en mejorar la gestión administrativa, sino que permita la entrega de un servicio de calidad mediante la optimización de los recursos empleados.

## Bibliografía

- Aguilar, R. (2009). *Procesos Administrativos*. Obtenido de <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/426/421>
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Obtenido de <https://es.scribd.com/book/441911855/Comportamiento-organizacional-Como-lograr-un-cambio-cultural-a-traves-de-Gestion-por-competencias>
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Armas, R. (2014). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativo para MYPYMES florícolas comunitarias*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1022/1/85168.pdf>
- Armijos, M. (2018). *Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>
- Asamblea. (2011). Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_seg.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_seg.pdf)
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_seg.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_seg.pdf)
- Barragán, V. y Terceros, I. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Obtenido de <https://comunicacionabierta.net/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Completo-Radios-redes-e-internet-para-la-transformacion-social.pdf>
- Berrío, H., Cano, L., Franco, J. & Posada, M. (2017). *Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral*. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores.Influyen.Calidad.Atencion.pdf;jsessionid=AF568414841547C82DB9BD044213515A?sequence=1>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio el modelo Servqual*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/340903187\\_Fundamentos\\_de\\_calidad\\_de\\_servicio\\_el\\_modelo\\_Servqual](https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual)
- Caldas, Reyes & Heras. (2017). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/433286185/Empresa-e-iniciativa-emprendedora-Libro-de-FOL>
- Campi, K. (2016). *Modelos de gestión administrativa para mejorar los procesos organizacionales en FEDERIOS*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4976>
- Cando, B. (2017). *Calidad de atención primaria en la Unidad Operativa Mariscal Sucre*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5808>
- Cano, G. (2018). *Las TICs en las empresas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Carillo, A. (2015). *Población y muestra*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/35134>
- Chacón y Rugel. (2018). *Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Díaz, Á. y Domínguez, C. (2017). *La interpretación: Un reto en la investigación educativa*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Gunther-Dietz-2/publication/330565763\\_La\\_construccion\\_e\\_interpretacion\\_de\\_datos\\_etnograficos/links/5c48a3c6458515a4c73b1a8b/La-construccion-e-interpretacion-de-datos-etnograficos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gunther-Dietz-2/publication/330565763_La_construccion_e_interpretacion_de_datos_etnograficos/links/5c48a3c6458515a4c73b1a8b/La-construccion-e-interpretacion-de-datos-etnograficos.pdf)
- Domínguez, M., Medina, M., González, R. y López, E. (2019). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=725231>
- Elespuru. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018*. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3000105>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de*

- atención primaria de salud.* Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fincowskyñ, E. F., y Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina.* Obtenido de <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Flores, D. y Chávez, A. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6174/Flores\\_TDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6174/Flores_TDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Garzón, T. (2016). *Análisis de la satisfacción y atención al cliente en la clínica de especialidades “San Francisco” en la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.* Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/>
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud.* Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?>
- Guaila, J. (2016). *Aplicación modelo SERVQUAL para medición de satisfacción de clientes pymes de internet fijo.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44024>
- Hernández, R. y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Izquierdo, R. d. (2015). *Modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Guayllabamba, Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7938/1/T-UCE-0003-AP026-2015.pdf>
- Jaramillo, M. A. (2018). Análisis de la sostenibilidad del sistema de pensiones ecuatoriano periodo 2013-2025. *Scielo*, 38.
- Larrañaga. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal Comas.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422?locale-attribute=es>

- Lovelock, C., y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia*. Mexico: G. Chávez & Bernardino Gutiérrez.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://books.google.com.gt/books?>.
- Maldonado, J. (2018). Obtenido de <https://es.scribd.com/book/436222099/Metodologia-de-la-investigacion-social-Paradigmas-cuantitativo-sociocritico-cualitativo-complementario>
- Manrique, A. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Montesdeoca, Salazar y López. (2018). *La administración participativa como un modelo de gestión para el manejo de las áreas marinas protegidas*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p08.pdf>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)
- Nosnik, A. (2005). *Culturas organizacionales: su origen consolidación y desarrollo*. Obtenido de [https://books.google.com/books/about/Culturas\\_Organizacionales\\_Origen\\_Consolidacion.html?](https://books.google.com/books/about/Culturas_Organizacionales_Origen_Consolidacion.html?hl=es)
- Orihuela. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15274>
- Ortiz, L. y Pérez, L. (2015). *Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga*. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160187.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. . (1985). *A conceptual model of service quality and its implication for future research*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL)

- Pazmiño, S. y Robalino, G. (2004). *La Seguridad Social en el Ecuador*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae47.pdf>
- Prieto y Therán. (2018). Obtenido de Administración. Teorías, autores, fases y reflexiones: <https://edicionesdelau.com/producto/administracion-teorias-autores-fases-y-reflexiones/>
- Ramírez, Ramírez y Calderón. (2017). *La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rivera, J., Guerrero, N., García, L. y Jaramillo, S. (2017). *La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Compromiso Laboral De La Policía Nacional Del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4778/1/120871.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS.comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS.comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, X. (2015). *Plan de mejoramiento del sistema de atención al cliente, para el fortalecimiento de la gestión institucional en la gerencia de Corporación Financiera Nacional, sucursal Riobamba, provincia del Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12246>
- Rogel, J. (2018). *La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador*. Obtenido de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Saavedra, L. (2017). *Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial*. Obtenido de <https://multiensayos.unan.edu.ni/index.php/multiensayos/article/download>
- Sánchez. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte – EsSalud 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37622>
- Sánchez, M. (2014). *Administración 1*. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074389449.pdf>
- Sánchez, M. (2015). *Administración*. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074389449.pdf>

- Sandoval, J. (2010). *El proceso administrativo, Perito en Administración de Empresas*. Obtenido de <https://www.editorialtemis.com/Temis/Contenidos/02-000-0196.pdf>
- Sasso, J. (2010). *La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2881/1/BFLACSO-AMP6-07-Sasso.pdf>
- Schein, E. (2004). *La Cultura Organizacional y el Liderazgo*. Obtenido de [http://mi.umsa.edu.ar/miumsa/downloads/materiales/mangani.3510/El\\_liderazgo\\_y\\_la\\_cultura\\_organizacional\\_-\\_Edgar\\_H.\\_Schein.pdf](http://mi.umsa.edu.ar/miumsa/downloads/materiales/mangani.3510/El_liderazgo_y_la_cultura_organizacional_-_Edgar_H._Schein.pdf)
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). *Guía Metodológica de Planificación Institucional*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Guia-de-planificacion-institucional.pdf>
- Toral, R. y Zeta, A. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. . Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Vargas, D. (2019). *Análisis de la Gestión Administrativa Financiera y su relación con la Calidad de la Atención Médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13185>

## Anexos

Tabla 14

Correlaciones entre dimensiones

<b>Variable gestión administrativa</b>	<b>Correlación calidad de atención</b>	<b>Significancia</b>
<b>D. planeación</b>	0.683	<0.001
<b>D. organización</b>	0.845	<0.001
<b>D. dirección</b>	0.746	<0.001
<b>D. control</b>	0.812	<0.001
<b>Gestión Administrativa</b>	0.889	<0.001

## Guía de encuesta

### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SEGURO DE PENSIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN GUAYAQUIL.

Buenos días / buenas tardes, somos estudiantes de la Facultad de ciencias económicas, administrativas y empresariales de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Estamos agradecidos por el tiempo que nos ha brindado y la información que nos proporcionará nos ayudará para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, el cual consiste en analizar la calidad del servicio en la gestión administrativa en el seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil entre personas de 23 años en adelante. Esta información será utilizada únicamente para fines académicos y su respuesta será anónima. La duración de la encuesta será de aproximadamente 6 minutos.

Link: <https://docs.google.com/forms/d/1zOCceR9rHCGG1uSktl0UhxzaAjHFIyzfLH6GDVBI72s/edit>

#### SECCIÓN 1: VARIABLES DEMOGRÁFICAS

**1. Indique su género con una X.**

1. Femenino
2. Masculino

**2. Marque con una X el rango de edad al que pertenece**

1. Entre 23 y 30 años
2. Entre 31 y 43 años
3. Entre 44 y 56 años
4. 57 – en adelante

**3. Indique la relación a la que pertenece o a la(s) que se dedica. Marque con una X una sola opción.**

1. Afiliado
2. Pensionista

**4. Indique el tipo de Prestación con una X.**

1. Vejez
2. Invalidez
3. Discapacidad
4. Montepío

**5. Indique el nivel de instrucción alcanzado con una X.**

1. Primaria
2. Secundaria
3. Tercer Nivel
4. Cuarto Nivel
5. Ninguna

**SECCIÓN 2: VARIABLES CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

1. *¿Califique los siguientes criterios, siendo 5 Totalmente de acuerdo y 1 totalmente desacuerdo.*

	Escalas de calificación				
	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
1. Está usted de acuerdo con que el personal de atención al cliente cumple con las competencias necesarias para el satisfacer los requerimientos realizados?					
2. Está usted de acuerdo con que el personal de atención al cliente cumple con las habilidades necesarias para el satisfacer los requerimientos realizados?					
3. Está usted de acuerdo con que el personal de atención al cliente cumple con el profesionalismo necesario para el satisfacer los requerimientos realizados?					
4. Está usted de acuerdo con que el servicio al cliente que brinda la institución le proporciona confiabilidad y credibilidad al momento de recibir atención?					
5. Está usted de acuerdo con que el servicio de atención al cliente percibido en la institución ha cumplido con sus expectativas y necesidades					
6. Está usted de acuerdo con que el desempeño del servicio brindado en el IESS provoca en los usuarios una satisfacción completa?					
7. ¿Está de acuerdo que el procedimiento de su requerimiento se encuentra claramente definido?					
8. ¿Está de acuerdo que los pasos a seguir dentro de su procedimiento fueron sencillos?					

2. *¿Califique los siguientes criterios, siendo 5 Excelente y 1 malo.*

	Escalas de calificación				
	1. Malo	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno	5. Excelente
1. ¿Respecto al personal disponible para atención al cliente considere que es?					
2. Con respecto a la presentación del personal de la institución considera que es?					
3. ¿Con respecto a las instalaciones de la institución considera que es?					
4. ¿Con respecto a los muebles y equipos de la institución considera que es?					
5. Con respecto a la información que le brinda el personal de atención al público al presentar alguna duda o requerimiento sobre el servicio considera que es?					

3. *¿Califique los siguientes criterios, siendo 5 Excelente y 1 malo.*

	Escalas de calificación				
	1. Malo	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno	5. Excelente
1. ¿Respecto al servicio de atención al usuario que recibe por parte del IESS considera que este es?					
2. ¿Cómo calificaría el trato del personal por parte del IESS en la atención al cliente?					
3. Cómo califica su experiencia en el tiempo de duración para realizar un trámite?					
4. Cómo califica su experiencia al momento de requerir información sobre su pensión?					

**Sugerencias para mejorar el servicio**

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Chilán Villón Miriam Alexandra**, con C.C: # **0922017165** y **Martínez Burgos Doménica Nicole**, con C.C: # **0931330294** autoras del trabajo de titulación **Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 22 de febrero del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**DOMENICA NICOLE  
MARTINEZ BURGOS**



Firmado electrónicamente por:  
**MIRIAM  
ALEXANDRA  
CHILAN VILLON**

f. \_\_\_\_\_

**Martínez Burgos Doménica Nicole**

**C.C: 0931330294**

f. \_\_\_\_\_

**Chilán Villón Miriam Alexandra**

**C.C: 0922017165**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Miriam Alexandra Chilán Villón y Doménica Nicole Martínez Burgos		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Nelly Kathyuska Diaz Aveiga		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	22 de febrero del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	93
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Gestión Administrativa, Calidad de Atención		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Calidad de atención, gestión administrativa, Ley de seguridad social, Pensiones		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la calidad del servicio de atención en la gestión administrativa en el seguro de pensiones, mediante la aplicación de un cuestionario basado en estudios realizados por autores previos, con el fin de poder realizar una propuesta de mejora. El capítulo uno compuesto por el marco teórico en el cual se evidencio los estudios relevantes de la gestión administrativa y el servicio de atención al cliente, junto con estudios previos de autores y además al mismo tiempo se presentó el marco legal sobre nuestro tema de estudio.</p> <p>En el capítulo dos se plantea la metodología de la investigación con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, como técnica se usó la encuesta conformada por 17 preguntas implementadas con las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de atención la cual fue aplicada a una muestra total de 384 usuarios. Los resultados permitieron evidenciar las falencias de la institución, con respecto a la demora en los requerimientos de los usuarios. Mientras que la calidad de atención percibida por los usuarios fue considerada en su mayoría buena.</p> <p>La propuesta estuvo compuesta con acciones de mejora en los ámbitos de renovación de la instalación, equipos tecnológicos y mejorar la atención por medio de los turnos en línea o vía online para el manejo eficiente de los tiempos en el servicio de atención con el fin de que los usuarios sean completamente satisfechos.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO AUTOR/ES:</b>	<b>CON</b>	<b>Teléfono:</b> +593-979955881 +593-992032587	<b>E-mail:</b> a_villon95@hotmail.com dome.martinez@hotmail.com
<b>CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>CON LA DEL</b>	<b>Nombre:</b> Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier <b>Teléfono:</b> +593-991048220	<b>E-mail:</b> danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			