



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING**

Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y  
cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la  
Ciudad de Portoviejo.

**Autores:**

José Lucio Ureta Zambrano

Fabricio Andree Ureta Zambrano

**Director del Trabajo de Titulación:**

Ing. Helen Arteaga.

Cantón Portoviejo - Provincia de Manabí - República del Ecuador.

**2020**

## **CERTIFICACION DEL TUTOR DEL ANALISIS DE CASO**

Quien Suscribe Ing. Helen Arteaga certifica que: El trabajo de titulación "Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la Ciudad de Portoviejo", elaborado por los egresados José Lucio Ureta Zambrano y Fabricio Andree Ureta Zambrano es original y realizado bajo mi dirección.

Habiendo demostrado en el desarrollo de la investigación eficiencia, responsabilidad y originalidad en todas las actividades relacionadas con el proceso; siendo varios criterios de propiedad exclusiva de los autores.

**Certifica**

-----

**Ing. Helen Arteaga**

## **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

Quienes suscriben, docentes miembros del tribunal de sustentación del trabajo de titulación: "Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS), de la Matriz en la Ciudad de Portoviejo"

Certificamos que el presente trabajo ha cumplido con los requisitos reglamentarios que exige la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Tribunal

---

Ing. Hernán Carrión, Mg, Sc.

---

Ing. Maryuri Briones Mera

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad del presente trabajo de investigación, sus argumentos, análisis, procedimientos, ideas, resultados, conclusiones y planteamiento de soluciones del tema: “Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la Ciudad de Portoviejo”, pertenecen exclusivamente a los autores. Quien, con sus actividades, en conjunto con el tutor del trabajo de titulación se han logrado culminar con éxito.

Al mismo tiempo que cedemos los derechos de autoría del presente trabajo de titulación a favor de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

-----  
**José Lucio Ureta Zambrano**

-----  
**Fabricio Andree Ureta Zambrano**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el dador de la vida e inspirador por darme la fuerza y la sabiduría de principio a fin cumpliendo su palabra y siendo fiel en todo momento, A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a Isaías Ezequiel mi hijo, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos y horas de acompañamiento, para cumplir con éxito el objetivo planteado.

**José Lucio Ureta Zambrano**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico primeramente a Dios, A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a mi abuela Aracely por su apoyo incondicional, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y culminar esta etapa de mi vida profesional,

Aprovecho este espacio también para agradecer a todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo de titulación se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas cuando más lo necesitaba y compartieron sus conocimientos y horas de acompañamiento, para cumplir con éxito este objetivo planteado.

**Fabricio Andree Ureta Zambrano**

## **AGRADECIMIENTO**

Luego de haber finalizado esta tarea ardua y llena de dificultades como e, es para nosotros un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con aquellas personas que fueron parte fundamental en la culminación de este trabajo, expresándoles nuestros agradecimientos.

Agradecemos a nuestra madre Fritzzia Zambrano Parraga y a nuestra abuela Aracely Parraga Parraga , ya que ellas se convirtieron en un apoyo constante no solo moral , sino también económico , ya que sin su ayuda no hubiese sido posible sacar adelante los resultados obtenidos de esta investigación, es necesario también agradecer al Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social Regional Manabí y a su distinguido director y también por la apertura brindada por la señora Abogada Johamely Stefania Zambrano Kon actual Coordinadora Provincial de Coactiva y Cartera de Manabí, y a todos los docentes y personal administrativo de esta distinguida universidad a quien representamos.

**José Lucio Ureta Zambrano**

**Fabricio Andree Ureta Zambrano**

## RESUMEN

La atención al cliente y los índices de satisfacción de los mismos por los servicios recibidos son un tema de alta importancia que vienen marcando la diferencia tanto en las empresas públicas y en las empresas privadas , si bien es cierto el hecho de que el cliente tiene la última palabra no es una constante , pero si marca varias pautas para que tanto los objetivos y las metas de las organizaciones vallan de la mano con la atención por parte de los funcionarios de las diferentes organizaciones.

Por este motivo se ha tomado como tema principal justamente los niveles de satisfacción, ya que por medio de la obtención y el conocimiento de estos niveles se ha podido llegar a determinar cómo se está trabajando, y si es que la información y el servicio que se está brindando es el más óptimo y se ajusta tanto a los requerimientos de los usuarios, sino también a la planificación estratégica de la organización.

Para el efecto se utilizaron herramientas como encuestas, y técnicas de observación que nos permitieron cumplir con este fin.

### **Palabras Claves:**

Planificación

Estratégica

Observación

Servicios

Satisfacción

## ABSTRACT

Customer service and satisfaction rates for the services received are a matter of high importance that have been making a difference both in public companies and in private companies, although the fact that the client has The last word is not a constant, but it does set several guidelines so that both the objectives and the goals of the organizations go hand in hand with the attention of the officials of the different organizations.

For this reason, satisfaction levels have been taken as the main topic, since through the obtaining and knowledge of these levels it has been possible to determine how it is working, and if the information and service It is providing the most optimal and conforms both to the requirements of the users, but also to the strategic planning of the organization.

For this purpose, tools such as surveys and observation techniques were used that allowed us to fulfill this purpose.

### **Keywords:**

Strategic

Planning

Observation

Service

Satisfaction

## TABLA DE CONTENIDO

Certificación del Tutor del Análisis de Caso .....	i
Certificado del Tribunal Examinador.....	ii
Declaración de Autoría .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	viii
Introducción .....	1
 <b>CAPITULO I</b>	
1. Problematización .....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Antecedentes Generales .....	3
1.2.1. Planteamiento del Problema .....	4
1.2.2. Contextualización Histórica Social .....	5
1.3. Justificación del Tema .....	6
1.4. Delimitación del Problema.....	7
1.5. Objetivos .....	8
1.5.1. Objetivo General .....	8
1.5.2. Objetivos Específicos .....	8
 <b>CAPITULO II</b>	
2. Contextualización .....	9
2.1. Marco Teórico.....	9
2.1.1. Servicio al Cliente .....	9
2.2. Marco Conceptual .....	14
2.3. Marco Legal .....	16
2.4. Impacto Ambiental .....	17

### **CAPÍTULO III**

3. Marco Metodológico.....	18
3.1.1. Tipo de Investigación.....	18
3.1.2. Método de Investigación.....	18
3.1.3. Técnicas de Investigación.....	19
3.2. Diseño de la Muestra.....	19
3.2.1. Universo de Investigación.....	19
3.2.2. Tamaño de la Muestra.....	19
3.3. Método de Análisis de Datos .....	20
3.3.1. Análisis de Datos Cualitativos.....	20
3.3.2. Análisis de Datos Cuantitativos.....	21
Conclusiones .....	34
Recomendaciones.....	34
Referencias Bibliográficas .....	35
Apéndice 1 .....	37
Apéndice 2 .....	41
Apéndice 3 .....	42
Anexos .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

### **Tabla 1**

*¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios del Instituto ecuatoriano de seguridad social? .....23*

### **Tabla 2**

*¿Considera usted que el área de coactiva y cobranzas del IESS es útil y efectiva en cuanto a la solución de conflictos que se presentan de manera frecuente? .....24*

### **Tabla 3**

*¿En qué nivel se encuentra la calidad de la información de los servicios brindados por el área de cartera y coactiva del IESS? .....25*

### **Tabla 4**

*¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas? .....26*

### **Tabla 5**

*¿Cuál es la probabilidad de que Ud. recomiende el servicio del área de coactiva y cartera con sus conocidos? .....27*

### **Tabla 6**

*En general ¿qué tan satisfecho está con el servicio de esta área en particular? .....28*

### **Tabla 7**

*¿En General Que nivel de conocimiento de las políticas y herramientas de ayuda y atención al usuario tienen los funcionarios del área de coactiva y cartera del IESS?? .....29*

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Figura 1**

*¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios del Instituto ecuatoriano de seguridad social? .....*23

### **Figura 2**

*¿Considera usted que el área de coactiva y cobranzas del IESS es útil y efectiva en cuanto a la solución de conflictos que se presentan de manera frecuente? .....*24

### **Figura 3**

*¿En qué nivel se encuentra la calidad de la información de los servicios brindados por el área de cartera y coactiva del IESS? .....*25

### **Figura 4**

*¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas? .....*26

### **Figura 5**

*¿Cuál es la probabilidad de que Ud. recomiende el servicio del área de coactiva y cartera con sus conocidos? .....*27

### **Figura 6**

En general ¿qué tan satisfecho está con el servicio de esta área en particular? .....

28

### **Figura 7**

*¿En General Que nivel de conocimiento de las políticas y herramientas de ayuda y atención al usuario tienen los funcionarios del área de coactiva y cartera del IESS?? .....*29

## INTRODUCCION

Este trabajo de titulación ha sido realizado y fundamentado en las diferentes fuentes bibliográficas con las que se aportó en gran manera con información clara y determinante para la realización del mismo.

Como ya es de conocimiento general los niveles de satisfacción y el contento y descontento por parte de los usuarios de diferentes tipos de servicios utilizados en muchas organizaciones a nivel nacional y también local han causado satisfacción cuando el usuario ha sido bien atendido e indignación cuando ocurre lo contrario.

A lo largo del tiempo se han realizado estudios, encuestas y diferentes movimientos para tratar de determinar niveles de satisfacción, sin embargo se podría decir que todo el esfuerzo y demás recursos invertidos han sido un gasto improductivo, ya que luego se cae en el no uso de las normas que quedan establecidas para el efecto de la medición de los niveles antes mencionados.

La Calidad del servicio combinado con el conocimiento de las políticas y procedimientos por parte de los funcionarios hace que exista armonía al momento de la atención ,solución de conflictos y demás , se genera un ambiente de confianza y buena relación entre usuarios y funcionarios, si a esto le sumamos el plus adicional o el valor agregado que deben brindar las organizaciones a todos sus colaboradores , que son las capacitaciones, retroalimentaciones y demás que permitan un buen desenvolvimiento por parte de los funcionarios.

Debemos considerar que todo lo antes mencionado debe ir de la mano y funcionar como un reloj que permita que la información fluya en una relación de dos vías que permita un ganar y ganar entre usuarios, empresa y funcionarios.

Es necesario tener claro que en un mercado tan competitivo como este en el cual vivimos y nos desenvolvemos diariamente, la comercialización de bienes y servicios se ha vuelto cada vez más cerrada y por este motivo concentra mucho sus principios en la atención de calidad hacia sus clientes.

En Esta ocasión y basados en la información antes mencionada se logró determinar los niveles de satisfacción del área de coactiva y cartera del instituto ecuatoriano de seguridad social donde nos encontramos con varios aspectos que los usuarios con su opinión supieron darnos a entender cómo se encuentra actualmente dichos niveles de satisfacción , conocimiento por parte de los funcionarios sobre las políticas y diferentes soluciones que permitan facilitar la vida de los usuarios cuando se les presente un problema que necesite una solución inmediata.

## **CAPITULO I**

### **1. Problematicación**

Ausencia de conocimiento de los niveles de satisfacción sobre la atención brindada en la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Matriz Portoviejo.

#### **1.1.Tema**

Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la ciudad de Portoviejo.

#### **1.2.Antecedentes Generales**

La Responsabilidad de la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva en la Provincia De Manabí es la de controlar la recaudación y gestión de cartera, la cual se realiza a través de la colaboración del personal de la unidad provincial o grupo de trabajo de dicho departamento, donde todos los procesos son definidos y supervisados por la Dirección Nacional de Recaudación y Control de Gestión de Cartera.

Esta Coordinación antes mencionada está conformada por 18 funcionarios en la ciudad de Portoviejo, y 7 funcionarios ubicados de manera estratégica en cada una de las agencias que se encuentran a lo largo de la provincia de Manabí, quienes son supervisados y están a cargo de la Abogada Johamely Stefania Zambrano Kon actual Coordinadora Provincial de Coactiva y Cartera de Manabí quien les da las directrices, pero además deben obedecer a las siguientes prohibiciones estipuladas en la ley como son:

- a) Ejercer labores al servicio de terceros, en relación a funciones y tareas inherentes a su cargo;
- b) Intervenir en la emisión de informes administrativos en donde tuvieren interés particular, el conyugue y de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad;
- c) Recibir dadivas o pagos a cualquier título, en casos relacionados con su labor; y , las demás establecidas en la ley de seguridad social y en la normativa interna.

### 1.2.1. Planteamiento del problema

En este mercado global donde cada día se debe ser mucho más competitivo hemos notado que cada día las organizaciones concentran sus fuerzas en dar una optima atención y se pueden ver muchos ejemplos de comercialización de bienes y servicios donde podemos decir que los productos son de características y beneficios similares, sin embargo algún plus adicional en el servicio está marcando la diferencia entre el uno y el otro., es por este motivo que la problemática se ha centrado justamente en la ausencia de niveles de satisfacción del área objeto de estudio.

Dentro de esta área objeto de estudio es muy sencillo detectar mediante la técnica de la observación varias falencias en cuanto a la calidad en la atención y en la información que se brinda, por parte de los funcionarios hacia los usuarios de la ventanilla,, es por esta razón y el porqué debemos concentrarnos en esta área especifica que tiene un alto trafico de usuarios que diariamente buscan atención e información clara y precisa para satisfacer su necesidad.

Por este motivo se ha considerado como objeto de estudio esta problemática que ha venido afectando a gran cantidad de usuarios, específicamente en el Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social área de coactiva y cartera. Por ser esta área de alta

importancia para el buen cumplimiento de las tareas encomendadas a cada uno de los funcionarios del departamento y que depende de la buena información que estos entreguen al usuario para que los niveles de satisfacción de este sean los óptimos requeridos por la Institución, quien busca la excelencia en el servicio que brinda.

### **1.2.2. Contextualización Histórica Social**

El Servicio al cliente ha tenido su proceso de evolución a lo largo del tiempo y a través de los medios de comunicación se ha podido llevar a cabo la atención al cliente en servicios postventa y demás, siendo así que a través de la aparición del teléfono se pudo dar un gran paso en lo que respecta a la comunicación con los clientes para poder brindarles un mejor servicio.

Luego llegó la era del internet el cual a través del correo electrónico revolucionó el tema de la comunicación ya que esta se volvió más efectiva y nos permitió llegar a más personas a través del correo electrónico, skype y demás herramientas que estaban adheridas al servicio de internet.

Esta era de la informática sin duda alguna revolucionó los diferentes mercados quienes se vieron en la necesidad de innovar y adquirir esta nueva herramienta que sin lugar a dudas mejoraría considerablemente la comunicación y el servicio hacia los clientes, mediante una comunicación más efectiva y con parámetros más reales y claros que gustaron mucho y que marcaron un cambio fundamental e integral en la mayoría de las organizaciones tanto públicas como privadas.

No podía faltar la llegada de las redes sociales quienes a través de todas sus herramientas de accesibilidad a la información revolucionaron aun más el mercado ya que con dichas herramientas y un Smartphone se pudo tener acceso inclusive a inventarios e información para realizar procesos de ventas, gestión de cobros y

demás trabajos de alta importancia para las organizaciones, ya que mediante la excelencia al realizar estos procesos se marca un precedente importante en la historia.

### **1.3. Justificación Del Tema**

El Propósito de esta investigación es el poder determinar el nivel de satisfacción que actualmente tienen los usuarios que son atendidos día a día en las ventanillas de coactiva y cobranzas del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social IESS, para de esta forma poder incorporar nuevas técnicas que permitan mejorar notablemente la atención a los usuarios que dependen de este servicio.

Los Empleadores tienen la obligación de hacer el registro respectivo de sus trabajadores desde el primer día de labores, este proceso se lo debe hacer realizando el aviso de entrada a través de la herramienta que se encuentra en la página web de la institución. Por otro lado el empleado o afiliado tiene el derecho ya adquirido de exigir a su empleador que lo afilie al seguro social general y que realice los pagos mensuales de los aportes de manera puntual ,es decir, entre los primeros quince días posteriores al mes trabajado.

A Nivel Profesional, esta investigación abrirá la posibilidad de entregar nuestros conocimientos para el buen uso en la Institución y para que a través de estos se puedan lograr cambios favorables en los ciudadanos usuarios de este servicio.

En el campo social se va a lograr una mejor relación entre los usuarios del servicio y los funcionarios de la entidad, esto cambiara automáticamente la percepción de la gente a nivel general sobre la atención en las instituciones públicas.

La presente investigación cumple con todos los estándares de viabilidad ya que se cuenta con todos los recursos necesarios para poder finalizarla con éxito. Así

mismo, se cuenta con el acceso a las fuentes de información primaria y secundaria que permitirán concluir este trabajo investigativo.

Las conclusiones y Recomendaciones de esta investigación permitirán que El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sea el principal beneficiario logrando ser reconocida su matriz Portoviejo como una filial con excelente atención y de esta forma se minimicen las quejas ciudadanas, y las de los afiliados y empleadores de la Ciudad ya que tendrán una renovada atención y solución a todos sus requerimientos.

#### **1.4.Delimitación Del Problema**

**Tema:** Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la Ciudad de Portoviejo.

**Problema:** Falta de conocimiento por parte de los funcionarios, de los niveles de satisfacción sobre la atención brindada en la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Matriz Portoviejo.

**Área:** Investigación de mercados

**Campo:** Publicidad

**Delimitación Geográfica:** La presente investigación se llevará a cabo en la Ciudad de Portoviejo, en las instalaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Ubicado en las calles Vicente Jarre y Av. Universitaria.

**Delimitación Temporal:** Septiembre 2019 – febrero 2020

**Aspecto:** Nivel de Satisfacción

## **Preguntas de investigación**

¿Cuáles son las teorías y conceptos que sirven como base para fundamentar y relacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente?

¿Cuál es el diagnóstico actual del área u objeto de estudio?

¿En que forma se puede medir la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área objeto de estudio?

¿Que propuestas de mejora se van a exponer para mejorar la calidad de servicio en el área objeto de estudio?

### **1.5. Objetivos**

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

Evaluar cada uno de los servicios brindados por el funcionario responsable de dar atención en las ventanillas de Cartera y Coactiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Matriz Portoviejo.

#### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar las percepciones de los usuarios en cada uno de los servicios brindados en las ventanillas de Cartera y Coactiva.
- Determinar a través de las opiniones de los usuarios si los funcionarios tienen o no el conocimiento suficiente para brindar un buen servicio a los usuarios, en la ventanilla de Cartera y Coactiva.
- Proponer ideas Innovadoras que permitan mejorar el sistema de atención y la satisfacción del cliente en las ventanillas de Cartera y Coactiva.

## **CAPITULO II**

### **2. Contextualización**

#### **2.1. Marco Teórico**

##### **2.1.1. Servicio al Cliente**

(Serna H. , 2006) Indico que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Debemos tener claro que los servicios no pueden ser tocados o palpados, sin embargo, como todo producto cumple con características que lo diferencian, entre las características podemos citar las siguientes:

- No se puede tocar, Es decir que no puede ser percibido por nuestros sentidos.
- Es perecible, lo que significa que lo producimos y ejercemos su consumo casi de manera inmediata.
- Es Continuo, es decir que quien realiza su producción es generalmente quien lo comercializa..
- El valor agregado, es decir que siempre cuentan con ese plus adicional que los distingue de otros similares.

Hoy en día existen muchos retos que han tenido que asumir todas las personas involucradas de una u otra manera con el marketing, uno de ellos y el más complicado podríamos decir que es el lograr que los clientes se sientan satisfechos y realizados al momento que realizan la compra de un bien o servicio, sin embargo los cambios, los avances tecnológicos entre otros han hecho que se opte por otras ideas innovadoras para hacerlo.

Con estos cambios innovadores se ha podido crear una nueva cultura en los clientes y una actitud positiva en el personal que forma parte de la organización y es quien realiza la comunicación y la comercialización de los bienes y servicios con la formación suficiente y los conocimientos necesarios para realizarlo de manera óptima y eficiente.

Los mercados se han hecho cada vez más globales y competitivos, lo que ha hecho que todos piensen y se enfoquen en la atención que es la que va a marcar la diferencia y lo que va a hacer que los clientes sientan preferencia hacia un determinado bien o servicio.

Las organizaciones deben de tener muy claro que es mejor mantener contento a un buen cliente, que conseguir uno nuevo, y eso sin hablar de recuperar a un cliente ya perdido, los costes se vuelven mucho más altos y es casi imposible poder lograrlo ya que una vez que este experimenta cosas nuevas y sistema de atención nuevos es muy difícil que vuelva a nosotros.

Anteriormente las organizaciones simplemente concentraban sus esfuerzos en producir de forma masiva sus productos y lo hacían sin una base comercial o un modelo a seguir, luego ya con la competencia en la puerta de sus empresas se ha llegado a la conclusión de que se deben concentrar los esfuerzos en los clientes , es decir focalizar la producción y los sistemas de mercadeo y comercialización pensando en ellos y durante la comercialización poder lograr la fidelización de sus clientes, a través de las diferentes técnicas claves y de buena atención que impacten y produzcan satisfacción en el consumidor o cliente final que recibe el bien o el servicio con ese valor agregado que es la buena atención, justamente lo que hoy en

día busca el cliente es aquello que marque la diferencia es decir que se sienta diferente de lo que otros ofrecen.

Cuando se buscan nuevas expectativas en los productos esto se lo puede realizar por dos caminos o vías, una externa y otra interna.

La vía externa siempre está conformada por los clientes con sus demandas de diferente tipo, la forma de comportarse y sus nuevas costumbres.. y en el otro frente se encuentra La empresa propiamente dicha. Con una información y formación correctamente estructurada y con información clara y precisa, cualquier empresa puede llegar a encontrar nuevos valores y plus adicionales en sus productos y servicios, que la pueden convertir en un potencial líder del mercado.

Por tanto, podemos decir que la atención al cliente a través de un departamento propio es una potente y útil herramienta estratégica del marketing ya que actúa como dispositivo de control, recopilador y a su vez difusor de información tanto a la empresa como al cliente, contribuye a realizar las previsiones de venta e interviene en el control y seguimiento de la red de ventas. En la actualidad tanto el internet como las redes sociales han facilitado aún más el buen funcionamiento de esta área estratégica de la empresa.

Por lo tanto podemos decir que toda compañía, institución u organización debe manejarse con estrategias que le permitan alcanzar sus metas y objetivos y de esta manera puedan controlar de forma adecuada las diferentes áreas que esta tiene y sobre todo cubrir las expectativas de sus clientes externos y hacerlo de mejor forma que sus competidores, para el efecto es necesario conocer de manera clara los siguientes conceptos de : Cliente , Calidad, Servicio , valor agregado, satisfacción,

los cuales marcan pautas de alta importancia para el buen desenvolvimiento de cualquier área de servicio al cliente.

Debemos tener completamente claro el cliente se caracteriza por ser el comprador real de todos los productos o servicios.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

(Gómez, 2009) Afirmando que las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control. Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.

- Alta prioridad en las rebajas de costos
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del consumidor
- La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas.

Sin embargo de manera general, los servicios de atención al cliente persiguen la satisfacción del consumidor, brindándole apoyo, orientación o instrucciones respecto a lo que sea necesario, y en algunos casos, las áreas de una empresa dedicadas a esta actividad pueden también proveer soporte a las otras divisiones internas que así lo requieran. Para tales efectos dichas áreas son consideradas “clientes internos”.

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

- **Planificaciones temporales del servicio.** Algunos tipos de soporte al cliente dependen de temporadas, momentos específicos o coyunturas determinadas para activarse, de modo que presentan cierta regularidad, como es el caso del turismo: se acentúa durante la época vacacional y disminuye sin desaparecer durante el resto del año.
- **Renovación de las necesidades del cliente.** Otro tipo de servicios suelen darse de manera renovable, de modo que cada cierto tiempo requieren de atención al cliente para su comprobación, como suscripciones a revistas o servicios específicos.

- **Feedback del cliente.** La retroalimentación del cliente es clave para definir las estrategias de atención que más le conviene y que mejor le resultan, para lo cual pueden emplearse diversos tipos de encuestas o de evaluaciones.

Un servicio adecuado al cliente puede bien significar la diferencia por encima de la competencia para cualquier empresa, y puede ser una herramienta promocional tanto o más poderosa que el marketing, la publicidad o la venta personal.

Es posible que las empresas privadas tengan una perspectiva y las instituciones públicas tengan otra, sin embargo, ambas buscan satisfacer las necesidades de sus clientes, y generar la satisfacción total de los mismos a través de los servicios que se brindan, ya que es el cliente como tal la razón de ser en este caso ya es quien busca satisfacer una necesidad a través de la adquisición de un bien o un servicio.

## **2.2.Marco Conceptual**

(Fraiz, 2012),Indico que la Gestión de la Calidad Total es un enfoque para la mejora continua de cada uno de los aspectos de la empresa, mejora las actividades la calidad interna y el rendimiento de las empresas calidad externa, permite a las instituciones lograr un mejora significativa en la satisfacción de los clientes, la satisfacción de los empleados, el impacto social y los resultados empresariales, permite superar las expectativas de los mismos, además este sistema pone énfasis en la satisfacción del cliente externo e interno, está impulsado por los beneficios o motivos que se derivan de la calidad, en el sentido que la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos genera resultados positivos y medibles, como son

mayores beneficios, ahorro de costes, incremento de cuota de mercado, proporciona una ventaja competitiva frente a los competidores.

(Las Normas ISO 9000, 2008), sostienen que la “calidad” debería ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la organización, teniendo como claros propósitos: Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente. Obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades.

(Vértice, 2010) Indico que el cliente clave es aquella persona que por sus expectativas y sus necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar, también se denomina el público objetivo, actualmente los mercados se segmentan cada vez más como consecuencia de la diversidad creciente de los gustos y preferencias de los clientes.

(García, 2012) Definió a la satisfacción del cliente como una predicción de las intenciones futuras de volver a adquirir un servicio o producto.

(Las Normas ISO 9000, 2008) Han definido a la satisfacción del cliente como el resultado de comparar las expectativas previas del cliente, puestas en los productos o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con el valor percibido al finalizar la relación comercial..

(LOSEP, 2010) Nos Indico que la calidad de servicio público consiste en el análisis y medición del nivel de cumplimiento de los parámetros establecidos en la presente norma; por parte de las instituciones.

(Abraham H. Maslow, 2014) Ordena las necesidades del individuo de forma escalonada. Las necesidades se reflejan, en dicha pirámide, de mayor prioridad de satisfacción a menor prioridad, las necesidades cubiertas pueden volver a surgir en cualquier momento, y por lo tanto, será necesario bajar de nuevo a la base de la pirámide.

(Serna H. , 2006) El autor indico que atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

### **2.3.Marco Legal**

La presente investigación, para que esté bajo los lineamientos legales, se le ha fundamentado con la Constitución de la República del Ecuador, que está en vigencia desde el año 2013.

Art 208 inciso 8 en el que se manifiesta: Solicitar a cualquier entidad o funcionario de las instituciones del Estado la información que considere necesaria para sus investigaciones o procesos.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

## **2.4.Impacto Ambiental**

La investigación se basa en el Art. 89 de la legislación ambiental del Ecuador, que menciona que el Estado tomará medidas orientadas a la consecución de los siguientes objetivos:

- Promover en el sector público y privado el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes.
- Establecer estímulos tributarios para quienes realicen acciones ambientalmente sanas.

Art.14.-Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación del ecosistema, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

## CAPÍTULO III

### 3. Marco Metodológico.

#### 3.1.1. Tipo De Investigación.

En este trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación, que se ajustaron de manera precisa al objeto de estudio.

**Investigación aplicada científica:** A través de este tipo de investigación se pueden medir ciertas variables para pronosticar comportamientos que son útiles al sector de servicios, como patrones de consumo y niveles de satisfacción., apoyados en la información científica que se ha tomado como referencia.

**Investigación exploratoria:** Con la finalidad de explorar de manera más profunda se ha profundizado a través de las encuestas para tener más información como base para sacar conclusiones posteriores de los niveles de satisfacción, y niveles de conocimiento de las personas que dan el servicio en este caso.

#### 3.1.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

**Método Inductivo.** - El Método utilizado durante esta investigación es el método Inductivo, ya que este nos permite el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones, a través de los cuestionarios serán la manera más eficaz de la cuantificación de datos a través de la muestra que prueben las emociones, preferencias para llegar a los niveles de satisfacción.

### **3.1.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

La técnica a utilizar será mediante el instrumento de la encuesta dirigida a los usuarios de la ventanilla de Cartera y Coactivas de la agencia de Portoviejo.

Adicionalmente, se aplicará la técnica mediante el instrumento de la entrevista en profundidad, dirigida a los funcionarios que tienen relación con el servicio que brinda la institución, objeto de esta investigación.

## **3.2. DISEÑO DE LA MUESTRA.**

### **3.2.1. UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN.**

Este universo estará compuesto por los empleadores registrados como activos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Portoviejo, que según datos proporcionados por la Coordinación Provincial de Afiliación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS los empleadores Activos en la Ciudad de Portoviejo son de 53.450

### **3.2.2. Tamaño De La Muestra.**

La investigación se la llevará a cabo en la Ciudad de Portoviejo en las instalaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en las ventanillas universales de Cartera y Coactiva, el tamaño de muestra para las encuestas será de 381 encuestas, esto se determinó en base a la aplicación de la fórmula respectiva-

Para obtener la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 P * Q * N}{(Z)^2 P * Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(53450)}{(1,96)^2 (0,5)(0,5) + 53450 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{0,9604 \times 53450}{0,9604 + 133,625}$$

$$n = \frac{51333,38}{134,5854}$$

$$n = 381,42$$

$$n = 381$$

### **Simbología:**

P: Nivel de ocurrencia 50%	0,5
Q: Nivel de no ocurrencia 50%	0,5
N: Población	53.450
Z: Margen de confiabilidad 95%	1,96
e: Margen de error 5%	0,05

### **3.3. Método De Análisis De Datos**

#### **3.3.1. Análisis De Datos Cualitativos.**

Por tratarse de datos cualitativos para la medición de niveles de satisfacción, contemplados en parámetros como son: excelente, bueno, Regular Se contrastaron resultados de las encuestas realizadas con cada una de sus variables, para la elaboración del informe final y la determinación de los niveles de satisfacción encontrados y los conocimientos respecto a la atención al usuario por parte de los funcionarios de la institución.

### **3.3.2. Análisis De Datos Cuantitativos.**

Los datos serán representados mediante tablas y gráficos, estos analizados de manera estadística con el fin de llegar a las conclusiones respectivas de la investigación.

## CAPITULO IV

### Tabulación y Análisis de las Encuestas

Luego de haber utilizado los instrumentos respectivos (encuestas), se pudo recopilar los datos adjuntos, para la suma, tabulación e interpretación grafica respectiva, se tomaron datos en el área objeto de estudio, basados en la muestra y aplicándolas a los usuarios que utilizan este servicio.

#### Preguntas:

##### 1. Edad.

Se levanto la información de la edad para tener una idea de los promedios de edad en la que se encuentran los usuarios de este servicio en el instituto ecuatoriano de seguridad social y por este motivo se pudo determinar lo siguiente:

El mayor porcentaje de encuestados se encuentran en un rango de edad de entre:

Entre 19 y 29 años de edad con un 10%

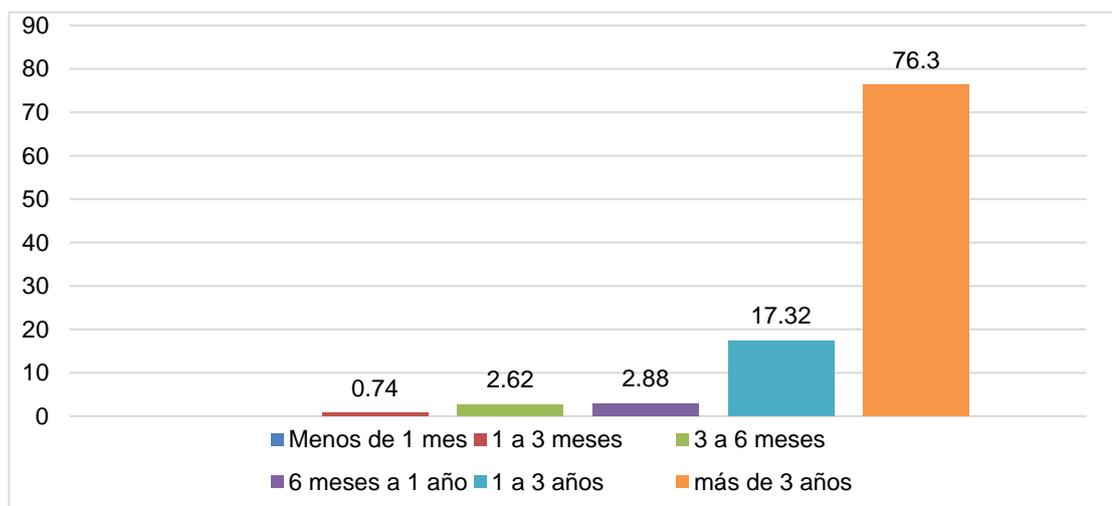
Entre 30 y 50 años de edad con un 60 %

Entre 51 y 70 años de edad con un 30 %

¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios del Instituto ecuatoriano de seguridad social?

Tabla 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 mes	0	0 %
1 a 3 meses	3	0.74%
3 a 6 meses	10	2.62%
6 meses a 1 año	11	2.88%
1 a 3 años	66	17.32%
más de 3 años	291	76.3%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100.00 %</b>



**Figura 1:** Elaborado por: Autores de la tesis.

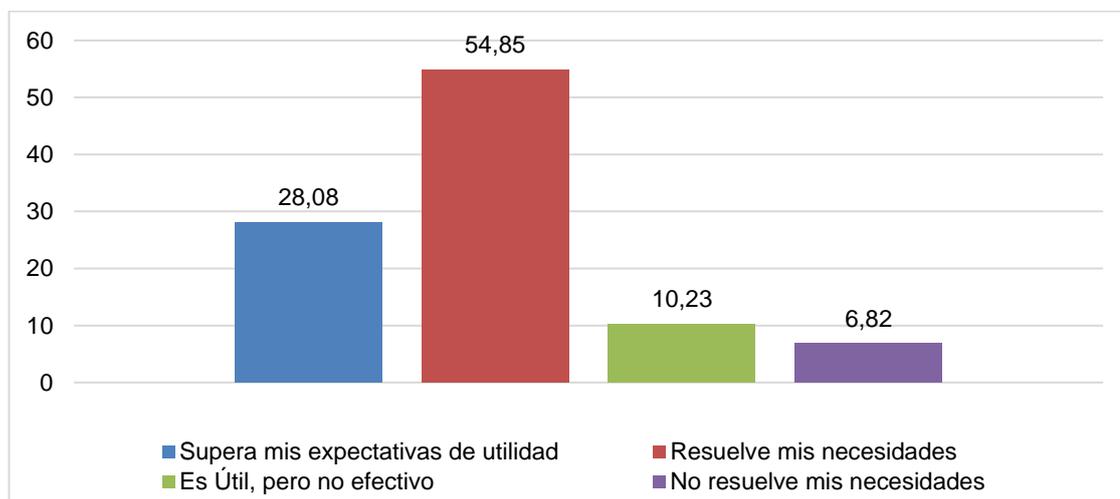
#### Análisis e Interpretación:

Los Resultados nos indican que el 76.3 % de los encuestados utilizan el servicio desde hace más de 3 años, y un 17.32 % los utiliza hace más de 1 año y menos de 3 años, una minoría los utiliza desde hace menos de 6 meses, el resultado es correcto se relaciona con otros datos tomados como la edad que indica que los usuarios tienen negocios bastante antiguos y que utilizan los servicios desde hace tiempo atrás.

*¿Considera usted que el área de coactiva y cobranzas del IESS es útil y efectiva en cuanto a la solución de conflictos que se presentan de manera frecuente?*

Tabla 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Supera mis expectativas de utilidad	107	28.08 %
Resuelve mis necesidades	209	54.85%
Es Útil, pero no efectivo	39	10.23%
No resuelve mis necesidades	26	6.82%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100.00 %</b>



**Figura 2:** Elaborado por: Autores de la tesis.

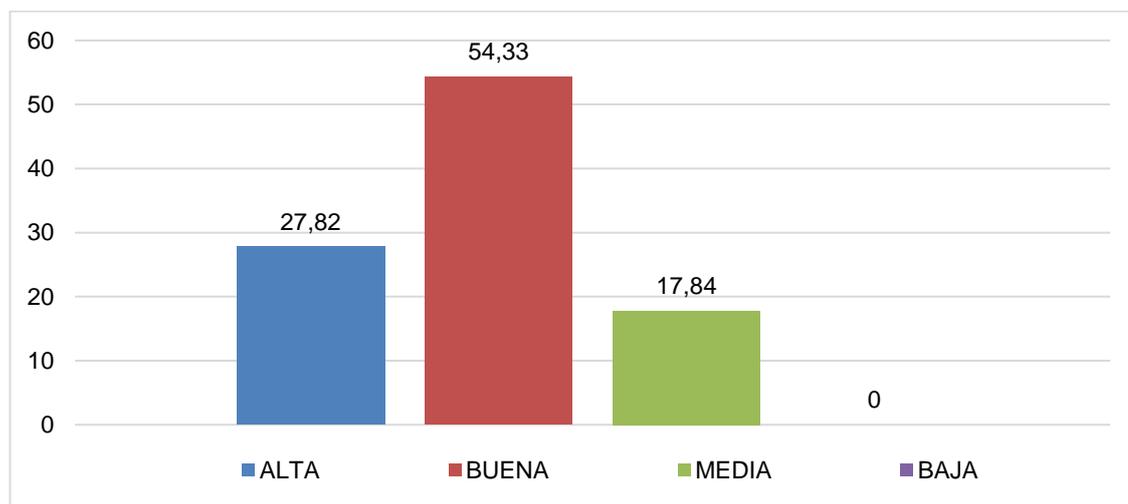
#### Análisis e Interpretación:

Los Resultados nos indican que el 54.85% de los encuestados manifiesta que el servicio brindado resuelve las necesidades de los usuarios, el 28.08% considera que el servicio supera sus expectativas de utilidad, el 10.23% considera que es útil pero no efectivo y apenas el 6.82% indica que el servicio no resuelve sus necesidades, por lo que podemos resumir que hay una gran mayoría que está contenta con el servicio brindado.

*¿En qué nivel se encuentra la calidad de la información de los servicios brindados por el área de cartera y coactiva del IESS?*

Tabla 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	106	27.82 %
BUENA	207	54.33 %
MEDIA	68	17.84 %
BAJA	0	0.00 %
TOTAL	381	100.00 %



**Figura 3:** Elaborado por: Autores de la tesis.

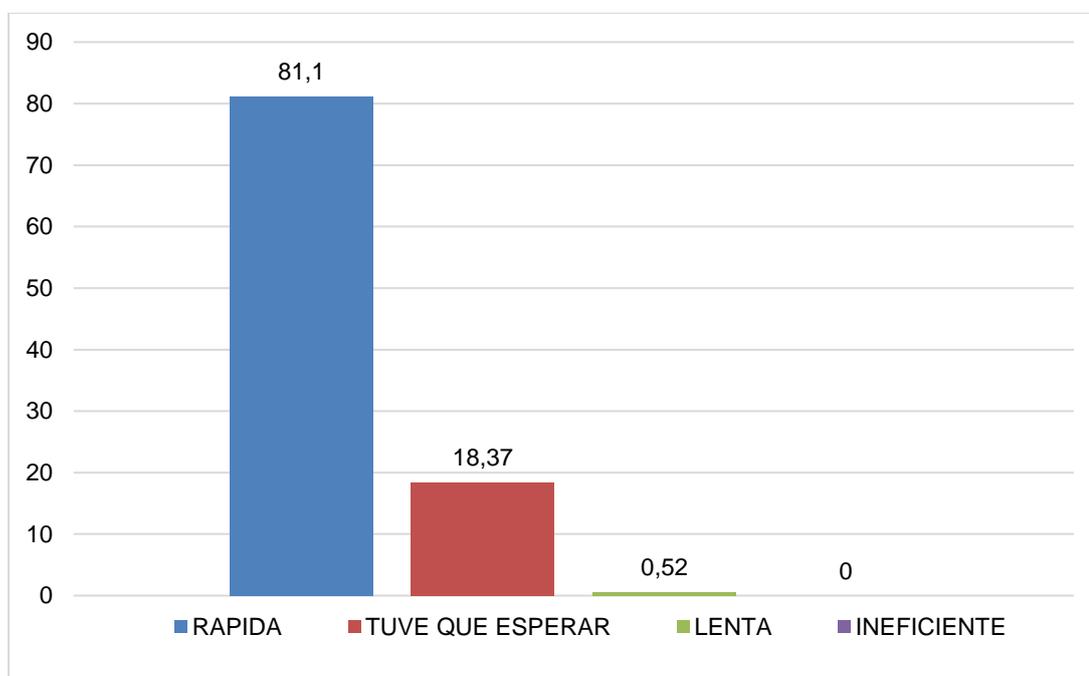
Análisis e interpretación:

La Información arroja un 54.33% de encuestados que manifiesta que la calidad del servicio es buena, el 27.82 % indica que la calidad es alta y el 17.84 % indica que la calidad es media, con esto podemos decir que la calidad del servicio y de la atención se encuentra en rangos aceptables, sin embargo, siempre se debe optar por la excelencia.

¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas?

Tabla 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RAPIDA	309	81.10 %
TUVE QUE ESPERAR	70	18.37 %
LENTA	2	0.52 %
INEFICIENTE	0	0.00 %
TOTAL	381	100.00 %



**Figura 4:** Elaborado por: Autores de la tesis.

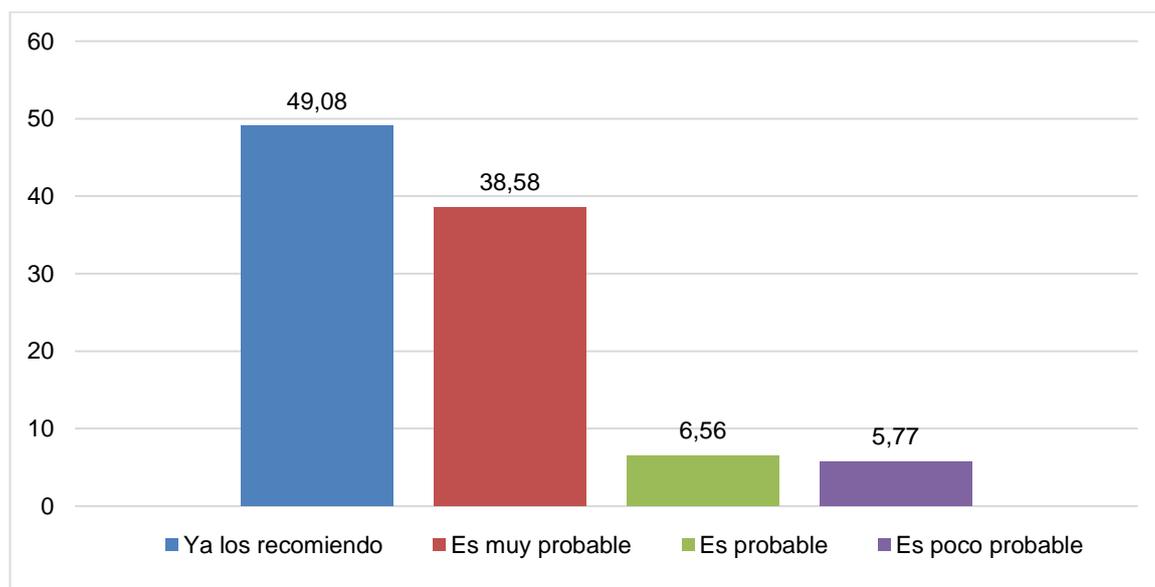
Análisis e Interpretación:

El 81.1% de los encuestados indica que la atención es rápida y el 18.37% manifiesta que tuvo que esperar un tiempo determinado, podemos recalcar que la atención es rápida y que el rango de espera en los servicios a veces requiere un lapso de espera.

*¿Cuál es la probabilidad de que Ud. Recomiende el servicio del área de coactiva y cartera con sus conocidos?*

Tabla 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ya los recomiendo	187	49.08 %
Es muy probable	147	38.58 %
Es probable	25	6.56 %
Es poco probable	22	5.77%
TOTAL	381	100.00 %



**Figura 5:** Elaborado por: Autores de la tesis.

#### Análisis e Interpretación:

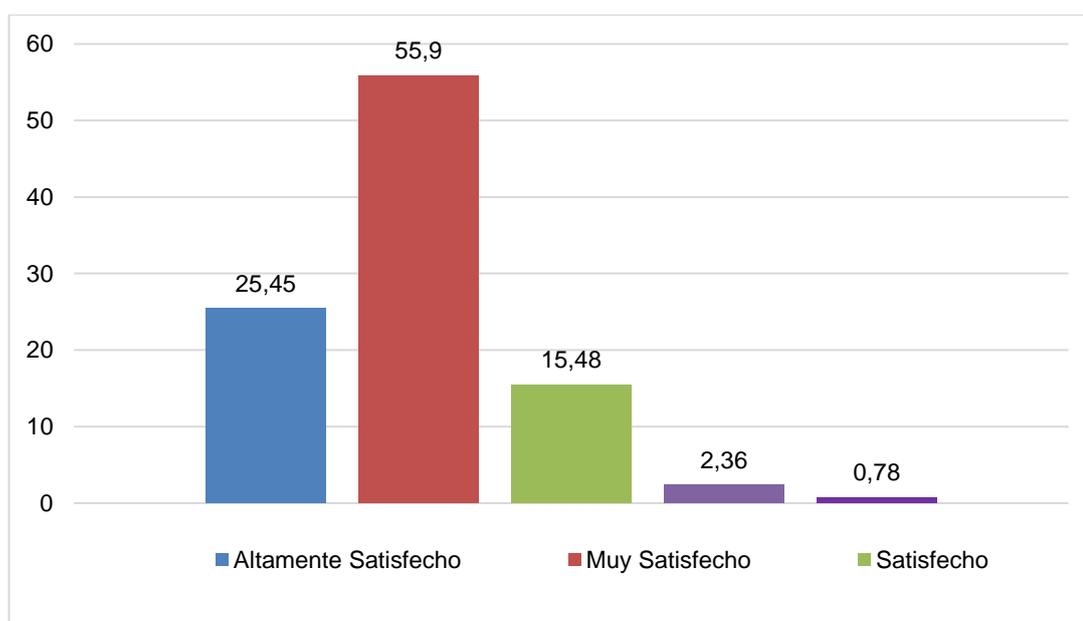
El 49.08% de los encuestados dice que ya recomienda los servicios de esta área y el 38.58 % indica que es muy probable que los recomiende, frente a un 6.56 % que indican que es probable y un 5.77% que indican que es poco probable que los recomiende., todo esto indica que un gran porcentaje de usuarios si están contentos con los servicios recibidos.

*¿En general ¿qué tan satisfecho esta con el servicio de esta área en particular?*

Tabla 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altamente Satisfecho	97	25.45%
Muy Satisfecho	213	55.90%
Satisfecho	59	15.48%
Poco Satisfecho	9	2.36%
Completamente satisfecho	3	0.78%
TOTAL	381	100.00 %

6



**Figura 6:** Elaborado por: Autores de la tesis.

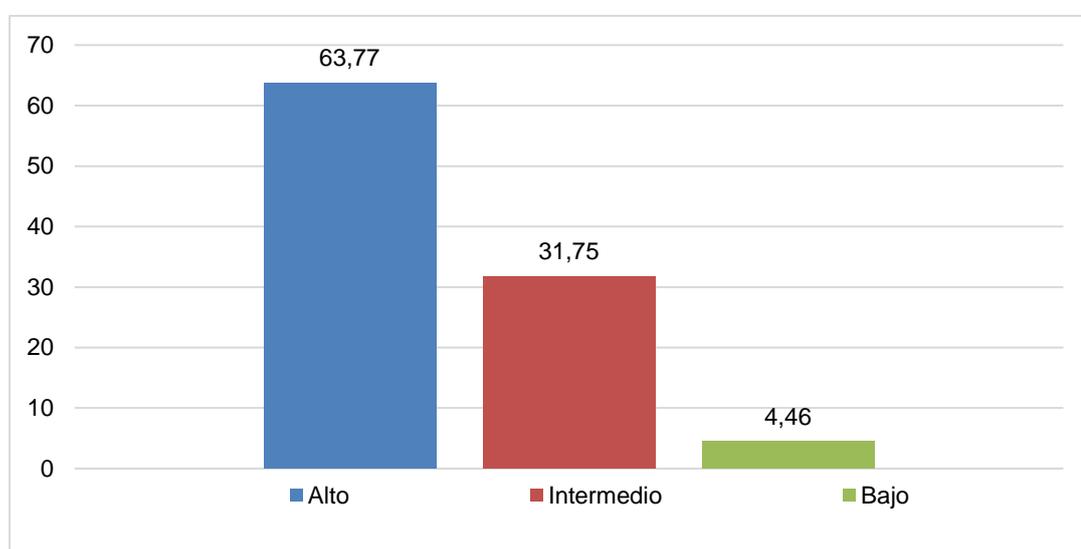
#### Análisis e Interpretación:

El 55.9% de los encuestados está muy satisfecho con el servicio recibido, un 25.45% altamente satisfecho, un 15.48% Satisfechos, frente a un margen muy bajo de insatisfacción, lo que indica satisfacción por parte de los usuarios del servicio.

*¿En General Que nivel de conocimiento de las políticas y herramientas de ayuda y atención al usuario tienen los funcionarios del área de coactiva y cartera del IESS??*

Tabla 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	243	63.77 %
Intermedio	121	31.75%
Bajo	17	4.46%
TOTAL	381	100.00 %



**Figura 7:** Elaborado por Autores de la tesis.

#### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la información brindada por los usuarios encuestados, los resultados arrojan que un 63.77% de los usuarios indica que los funcionarios de la ventanilla tienen un conocimiento alto de las políticas y procedimientos, y un 31.75% manifiesta que los funcionarios tienen un conocimiento intermedio, contra un 4.46% que indica que tienen un conocimiento bajo, con esto podemos decir que si existe conocimientos por parte de los funcionarios y en un porcentaje alto.

## Entrevista

**Coordinadora Coactiva y cartera: Ab. Johamely Stefania Zambrano Kon**

1. ¿Considera Ud. ¿Que el personal del área de coactiva y cartera de esta Matriz Portoviejo que se encuentra bajo su coordinación está capacitado en todo aspecto, por favor explique?

**Respuesta: Si por supuesto que están capacitados, aquí se le dan las directrices y la capacitación necesarias, para que ellos puedan desenvolverse en sus cargos respectivos**

2. ¿Cree Ud. ¿Que los usuarios están satisfechos con la atención que se le brinda en esta área, que se encuentra bajo su coordinación, Denos su opinión?

**Respuesta : Claro yo he visto rasgos claros de satisfacción por parte de los usuarios, aunque siempre hay inconformidad por parte de ellos.**

3. ¿Bajo su coordinación, Esta área ha tenido algún inconveniente fuerte y conflictivo con usuarios donde se halla necesitado su intervención, si es si, ¿explique de que tipo fue el conflicto?

**Respuesta: Nunca los conflictos han llegado a mayores, puedo decir que los funcionarios han logrado solucionar de buena forma cuando se han dado lugar los conflictos.**

4. ¿Considera Ud. ¿Que esta área es de alta importancia para la institución sí o no, Indíquenos por qué?

**Respuesta: Claro, esta área es de mucha importancia ya que se recuperan valores, se realizan convenios, siempre con la finalidad de ayudar al usuario, sin perjudicar a la institución.**

5. ¿Esta área en específico cuenta con los recursos logísticos y humanos necesarios para su buen funcionamiento y optima atención a los usuarios?

**Respuesta: Si, A mí me consta que contamos con todo el equipo logístico necesario para funcionar al cien por ciento.**

**Análisis e interpretación de entrevista realizada a:**

Coordinadora Coactiva y cartera: Ab. Johamely Stefania Zambrano Kon

De acuerdo al análisis realizado a la entrevista realizada en la coordinación zonal de cartera y coactiva Instituto ecuatoriano de seguridad social matriz de la ciudad de Portoviejo podemos decir lo siguiente:

- El Personal se encuentra debidamente capacitado y con las directrices necesarias para enfrentar los retos que se presenten a diario.
- A diario se presentan conflictos pero que no han llegado a mayores y los funcionarios han podido solucionarlos sin problema.
- Los usuarios se van satisfechos con la atención que se les da , sin embargo siempre hay inconformidad.
- El Área de coactiva y cartera es un área de suma importancia ya que mediante una gestión personalizada se realizan los procesos de cobros , convenios entre otros que garantizan la recuperación de valores vencidos y se trabaja para que estos valores vencidos no afecten la liquidez de la institución.
- Las áreas cuentan con la logística necesaria y el talento humano capacitado para enfrentar los retos.

## Entrevista

### Entrevistado: funcionario del área de coactiva y cartera

1. ¿Considera Ud. ¿Qué está capacitada/o en todo sentido para la resolución de conflictos de esta área?

**Respuesta : Si, me siento capacitado y seguro de que la información que brindo es la correcta.**

2. ¿Cree Ud. ¿Que los usuarios están satisfechos con la atención que Ud. brinda, Denos su opinión?

**Respuesta: Si, considero que ellos están satisfechos, ya que siempre se trata de dar lo máximo para que ellos se sientan bien y logren obtener lo que en realidad necesitan.**

3. ¿Ud. ha tenido algún inconveniente fuerte con usuarios, si es si, explique de que tipo?

**Respuesta: No, Hasta el momento se han solucionado los conflictos que más bien han sido leves.**

4. ¿Considera Ud. ¿Que esta área es de alta importancia para la institución sí o no, Indíquenos por qué?

**Respuesta: Claro, es de alta importancia porque circulan muchos clientes y nosotros somos la carta de presentación de la institución.**

5. ¿La institución les provee de los recursos necesarios para su buen desenvolvimiento y optima atención a los usuarios?

**Respuesta: Si, nos proveen de todo lo necesario para poder cumplir con nuestro trabajo.**

### **Análisis e interpretación de entrevista realizada a funcionario del área de coactiva y cartera**

De acuerdo al análisis realizado a la entrevista realizada a funcionario en la coordinación zonal de cartera y coactiva Instituto ecuatoriano de seguridad social matriz de la ciudad de Portoviejo podemos decir lo siguiente:

- Los funcionarios se sienten capacitados para enfrentar los retos que se presenten a diario.
- Los funcionarios consideran que los usuarios si están satisfechos con la atención que se les brinda.
- Han surgido inconvenientes, sin embargo, los funcionarios han podido solucionarlos sin problema.
- Los funcionarios consideran que esta área es de suma importancia para el funcionamiento integral de la institución.
- Los funcionarios indican que cuentan con lo necesario para la correcta ejecución de sus labores.

## **Conclusiones**

- Nivel de conocimiento aceptable por parte de los funcionarios en los que respecta a políticas, procedimientos y solución de conflictos.
- Buen nivel de destreza por parte de los funcionarios
- Rapidez en la solución de conflictos.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda capacitaciones continuas a los funcionarios de atención al cliente, y retroalimentaciones frecuentes que permitan generar confianza y satisfacción al usuario
- Es necesario el aumento de por lo menos una ventanilla más de atención, debido al alto flujo de usuarios.
- Se recomienda la presencia más a menudo de los funcionarios altos en las ventanillas, esto genera respeto y confianza por parte de los usuarios.

## Referencias Bibliográficas

Abraham H. Maslow, (2014) Una teoría sobre la motivación humana

García (2012) La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad  
utilización de la escala CALIDFIT., Revista de Psicología del deporte,  
Universidad de las islas baleares España.

Gómez, E. (2009). ¿Cómo debe actuar cada uno de nosotros? Como conservar más  
clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. ed.) Argentina: El Cid Editor

Gómez, E. (2009). Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la  
amabilidad es la clave). (1ra. ed.) Argentina: El Cid Editor

Kotler y Armstrong (2014) Fundamentos de Marketing, 6ta Edición

Ley de Seguridad Social Artículo 73 (2010) INSCRIPCION DEL AFILIADO Y  
PAGO DE APORTES IEES.

Losep (2010) Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Martyn Shuttleworth (2013). Diferentes métodos de investigación. CONSTITUCIÓN  
DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2013. Función de Transparencia y  
Control Social de Participación Ciudadana y Control Social

Nunez, H. (2003). Servicio al cliente. México: Edamsa impresiones.

Pereira, J. (18-03-2008). La satisfacción del cliente en ISO 9001 Colombia: Pereira, J.  
Recuperado el 03-05 del 2011 en [http://www.portalcalidad.com/articulos/71-  
la-satisfaccion-del-cliente-iso-9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la-satisfaccion-del-cliente-iso-9001)

Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia Panamericana editorial Ltda.

Serna, P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente (pp.29-39). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Vértice (2010) Atención al Cliente Comercio, Editorial Vértice, España.

## APÉNDICE 1



### ENCUESTA PARA MEDIR NIVELES DE SATISFACCION AREA DE CARTERA Y COACTIVA (IESS)

**EDAD**

**1. ¿Desde hace cuánto utiliza los servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?**

Menos de 1 mes

1 a 3 meses

3 a 6 meses

6 meses a 1 año

1 a 3 años

Más de 3 años

**2. ¿Considera que el área de coactiva y cobranzas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es útil y efectiva en cuanto a la solución de conflictos que se presentan de manera frecuente?**

Supera mis expectativas de utilidad

Resuelve mis necesidades

Es útil, pero no efectivo

No resuelve mis necesidades

**3. ¿En qué nivel se encuentra la calidad de la información de los servicios brindados por el área de cartera y coactiva del IESS??**

Alta.  Buena  Media  Baja

**4. ¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas?**

- Rápida
- Tuve que esperar
- Lenta
- Ineficiente.

**5. ¿Cuál es la probabilidad de que Ud. recomiende el servicio del área de coactiva y cartera con sus conocidos?**

- Ya los recomiendo
- Es muy probable
- Es probable
- Es poco probable

**6. En general, ¿qué tan satisfecho está con el servicio de esta área en particular?**

- Altamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Completamente insatisfecho

**7. En General, ¿Qué nivel de conocimiento de las políticas y herramientas de ayuda y atención al usuario tienen los funcionarios del área de Coactiva y Cartera del IESS?**

Alto  Intermedio  Bajo

**8. ¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con los servicios del área de cartera y coactiva del IESS??**

## APÉNDICE 2



### Entrevista

#### Entrevistados: funcionarios del área de coactiva y cartera

- 1) ¿Considera Ud. ¿Qué está capacitada/o en todo sentido para la resolución de conflictos de esta área?
  
- 2) ¿Cree Ud. ¿Que los usuarios están satisfechos con la atención que Ud. brinda, Denos su opinión?
  
- 3) ¿Ud. ha tenido algún inconveniente fuerte con usuarios, si es si, explique de que tipo?
  
- 4) ¿Considera Ud. ¿Que esta área es de alta importancia para la institución sí o no, Indíquenos por qué?
  
- 5) ¿La institución les provee de los recursos necesarios para su buen desenvolvimiento y optima atención a los usuarios?

## APÉNDICE 3



### Entrevista

**Coordinadora Coactiva y cartera: Ab. Johamely Stefania Zambrano Kon**

1. ¿Considera Ud. ¿Que el personal del área de coactiva y cartera de esta Matriz Portoviejo que se encuentra bajo su coordinación está capacitado en todo aspecto, por favor explique?
2. ¿Cree Ud. ¿Que los usuarios están satisfechos con la atención que se le brinda en esta área, que se encuentra bajo su coordinación, Denos su opinión?
3. ¿Bajo su coordinación, Esta área ha tenido algún inconveniente fuerte y conflictivo con usuarios donde se halla necesitado su intervención, si es si, ¿explique de que tipo fue el conflicto?
4. ¿Considera Ud. ¿Que esta área es de alta importancia para la institución sí o no, Indíquenos por qué?
5. ¿Esta área en específico cuenta con los recursos logísticos y humanos necesarios para su buen funcionamiento y optima atención a los usuarios?



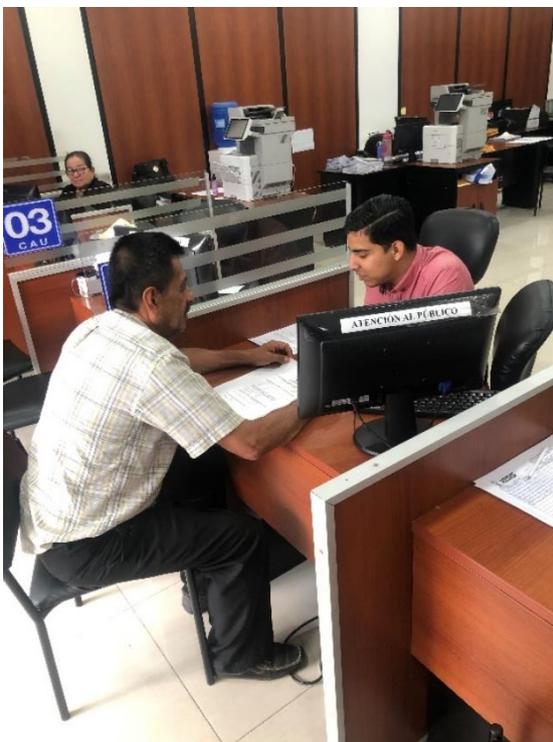
## APÉNDICE 5

### ARBOL DE PROBLEMAS



## APÉNDICE 6

### ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL IESS

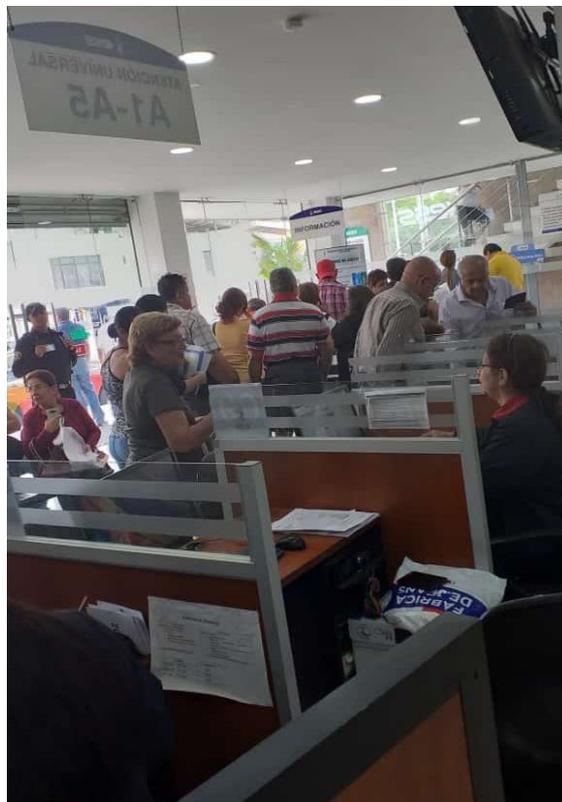


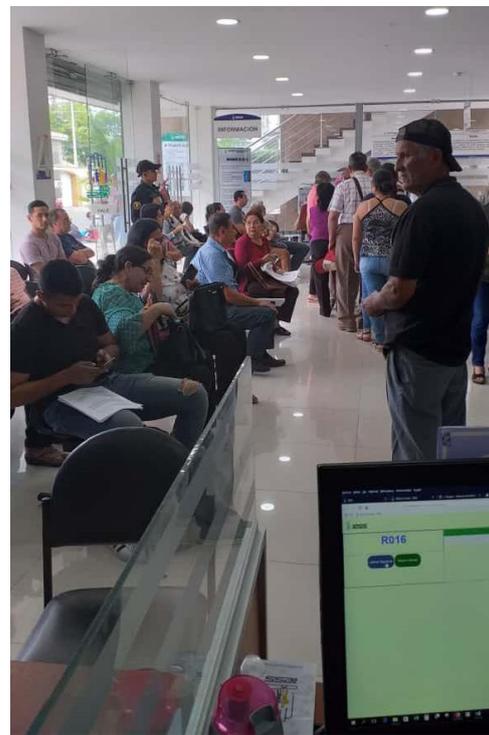
## APÉNDICE 7

### INSTALACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL



### VENTANILLA DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN





## APÉNDICE 8

### Entrevista a funcionarios

