

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

COHORTE 2021

TEMA: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COORDINACIÓN ZONAL 3-INEC

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas.

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada

Autora: Ingeniera Mónica Cecilia Velastegui Villarreal

Director: Doctor Jorge Francisco Abril Flores Magister

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: *Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez Magister* y *Licenciada Ruth Armenia Zamora Sánchez Magister* designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC*, elaborado y presentado por la *señorita Ingeniera Mónica Cecilia Velastegui Villarreal*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez Mg.
Miembro del Tribunal

Lcda. Ruth Armenia Zamora Sánchez Mg
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Mónica Cecilia Velastegui Villarreal, Autora bajo la Dirección del Doctor Jorge Francisco Abril Flores Magister Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Mónica Cecilia Velastegui Villarreal
C.C.1803589124
AUTORA

Doctor Jorge Francisco Abril Flores Magister
C.C. 1803035086
DIRECTOR

DERECHO DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Mónica Cecilia Velastegui Villarreal
C.C. 1803589124

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHO DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. JUSTIFICACIÓN	18
1.3. OBJETIVOS.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
CAPÍTULO II	20
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	20
2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS.....	20
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.2.1. Organización Empresarial	22
2.2.2. Estructura organizacional	25
2.2.3. Calidad del Servicio	31
CAPÍTULO III.....	39
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. UBICACIÓN	39
3.2. EQUIPOS Y MATERIALES	39
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.3.1. Enfoque investigativo.....	40

3.3.2.	Modalidad de investigación	40
3.3.3.	Diseño de la Investigación.....	41
3.4.	PRUEBA DE HIPOTESIS	41
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.6.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	42
3.6.1.	Validación y confiabilidad de los instrumentos	42
3.7.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	43
3.7.1.	Plan de recolección de la información	43
3.7.2.	Procesamiento y análisis e interpretación de datos.....	43
3.8.	VARIABLES RESPUESTA O RESULTADOS ESPERADOS	44
CAPITULO IV		44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		44
4.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
4.1.1.	Resultados de la encuesta a empleados sobre estructura organizacional	44
4.1.2.	Resultados de la encuesta a usuarios sobre calidad del servicio.....	55
4.2.	DISCUSIÓN	61
CAPITULO V		64
CONCLUSIONES, RECOMEDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS		64
5.1.	CONCLUSIONES.....	64
5.2.	RECOMENDACIONES.....	65
5.3.	BIBLIOGRAFÍA.....	66
5.4.	ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1 <i>Jerarquización</i>	23
Tabla 1-2 <i>Dimensiones del Modelo SERVQUAL</i>	37
Tabla 3 <i>Género</i>	44
Tabla 4 <i>Edad</i>	45
Tabla 5 <i>Estructura funcional</i>	46
Tabla 6 <i>Funciones y Responsabilidades</i>	46
Tabla 7 <i>Perfil laboral</i>	47
Tabla 8 <i>Objetivos y Políticas</i>	48
Tabla 9 <i>Apoyo y confianza</i>	49
Tabla 10 <i>Verificación de actividades</i>	50
Tabla 11 <i>Estructura orgánica funcional</i>	51
Tabla 12 <i>Toma de decisiones</i>	52
Tabla 13 <i>Rendimiento de la institución</i>	53
Tabla 14 <i>Comunicación y Resolución de problemas</i>	54
Tabla 15 <i>Dimensión: Elemento Tangible</i>	55
Tabla 16 <i>Dimensión: Elemento Tangible</i>	56
Tabla 17 <i>Dimensión: Capacidad de respuesta</i>	57
Tabla 18 <i>Dimensión: Seguridad</i>	58
Tabla 19 <i>Dimensión: Empatía</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 Niveles de Jerarquía	24
Figura 1-2 Estructura lineal.....	28
Figura 1-3 Tipos de Estructura Organizacional	29
Figura 1-4 Determinantes de la Calidad del Servicio	34
Figura 1-5 Modelo SERVQUAL	36
Figura 6 Género.....	44
Figura 7 Edad	45
Figura 8 Estructura funcional.....	46
Figura 9 Funciones y Responsabilidades	47
Figura 10 Perfil laboral	48
Figura 11 Objetivos y Políticas	49
Figura 12 Apoyo y confianza	49
Figura 13 Verificación de actividades.....	50
Figura 14 Estructura orgánica funcional	51
Figura 15 Toma de decisiones.....	52
Figura 16 Rendimiento de la institución	53
Figura 17 Comunicación y Resolución de problemas.....	54
Figura 18 Dimensión: Fiabilidad	55
Figura 19 Dimensión: Fiabilidad	56
Figura 20 Dimensión: Capacidad de respuesta	58
Figura 21 Dimensión: Seguridad	59
Figura 22 Dimensión: Empatía	60

AGRADECIMIENTO

Al Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato (UTA) por darme la oportunidad de ser parte de su selecto grupo de estudiantes de maestría.

A los docentes de la Maestría por sus valiosos conocimientos brindados.

Al Coordinador Zonal 3 INEC por su apoyo y confianza al momento de brindar información para el presente trabajo.

DEDICATORIA

A Dios y a mi madre por su infinito amor
y bondad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2021

TEMA:

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA COORDINACIÓN ZONAL 3-INEC

MODALIDAD DE TITULACIÓN: *Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada*

AUTORA: *Ingeniera Mónica Cecilia Velastegui Villarreal*

DIRECTOR: *Doctor Jorge Francisco Abril Flores Magister*

FECHA: *veinte y seis de septiembre de dos mil veinte y dos*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la estructura organizacional y su influencia con la calidad del servicio de la Coordinación Zonal 3 de Instituto Nacional de Estadística y Censos en Tungurahua, con la aplicación de buenas prácticas administrativas. Esto debido a que la institución se encuentra en la obligación de mantener una estructura sólida y eficaz para satisfacer las demandas de los clientes y obtener un cumplimiento de objetivos y metas adecuados resultado de la máxima satisfacción de calidad en el cliente. Para lograr este propósito, se planteó un estudio de enfoque mixto, de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Además, la muestra se compuso de dos grupos, por una parte, los empleados de la Coordinación Zonal 3 del Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC de Tungurahua, ya que son quienes conocen la estructura organizacional de la empresa, herramientas que definen las funciones de cada integrante dentro de la organización, así como la relación entre los departamentos y tiene el trato continuo con los clientes; además que conocen todos los aspectos y características de la organización. Y, por otro lado, los usuarios de los datos estadísticos de la Coordinación Zonal 3 del INEC de Tungurahua, puesto que son ellos quienes reciben el servicio intentando satisfacer sus necesidades y por ende son quienes están en la disponibilidad de evaluar la calidad del servicio que reciben. Sobre ambas muestras se aplicó una encuesta. Así se espera comprobar que la estructura organizacional sí incide en la mejora de la calidad del servicio en la Coordinación Zonal 3 del Instituto Nacional de Estadísticas y

Censos en Tungurahua, basado en la aplicación de buenas prácticas administrativas demostrado mediante estudio bibliográfico y de campo junto con la aplicación de encuestas validadas por los docentes universitarios y el respectivo análisis descriptivo.

DESCRIPTORES: CALIDAD DEL SERVICIO, CLIENTE, EMPRESA PÚBLICA, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, FIABILIDAD, INEC, RECURSOS HUMANOS, SEGURIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2021

THEME:

ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND ITS RELATIONSHIP WITH QUALITY OF SERVICE IN THE 3-INEC ZONAL COORDINATION

DEGREE MODALITY: *Degree Project with Applied Research Components*

AUTHOR: *Engineer Mónica Cecilia Velastegui Villarreal*

DIRECTOR: *Doctor Jorge Francisco Abril Flores Master*

DATE: *September twenty-six, two thousand and twenty-two*

EXECUTIVE SUMMARY

This research was developed with the objective of analyzing the organizational structure and its influence on the quality of service of the Zonal Coordination 3-INEC in Tungurahua, with the application of good administrative practices. This is due to the fact that the institution is obliged to maintain a solid and effective structure to meet the demands of customers and obtain adequate compliance with objectives and goals. To achieve this purpose, a study with a mixed approach, descriptive and non-experimental design was proposed adequate result of the maximum satisfaction of quality in the client. In addition, the sample was composed of two groups, on the one hand, the employees of the Zonal Coordination 3 of INEC of Tungurahua, since they are the ones who know the organizational structure of the company, and have the continuous dealings with customers; tools that define the functions of each member within the organization, as well as the relationship between departments they also know all the aspects and characteristics of the organization. And, on the other hand, the users of the Zonal Coordination 3 of INEC Tungurahua, since they are the ones who receive the service and therefore are the ones who are in a position to evaluate the quality of the service they receive. A survey was applied to both samples. Thus, it is expected to prove that the organizational structure does have an impact on improving the quality of service in the Zonal Coordination 3-INEC in Tungurahua users of statistical data, based on the application of good administrative

practices demonstrated through a bibliographical and field study together with the application of surveys validated by university teachers and the respective descriptive analysis.

KEYWORDS: SERVICE QUALITY, CUSTOMER, PUBLIC COMPANY, ORGANIZATIONAL STRUCTURE, RELIABILITY, INEC, HUMAN RESOURCES, SAFETY, CUSTOMER SATISFACTION, GOOD ADMINISTRATIVE PRACTICES.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La estructura organizacional de una empresa es un elemento importante ya que contribuye a la dirección y control de forma eficaz de los departamentos que conforman la organización; esta estructura tiene que estar debidamente planificada, diseñada e implementada para conseguir un resultado positivo en el manejo empresarial; por lo tanto la estructura organizacional ayuda a establecer un funcionamiento óptimo y la obtención de resultados a futuro, por lo cual los procesos internos deben estar regulados adecuadamente, así como la atención al cliente que genera satisfacción y preferencia hacia la empresa (Pineda & Erazo, 2021).

Asimismo, la calidad del servicio es un factor esencial dentro de las organizaciones ya que se constituye como un lineamiento a seguir en para crear ventajas competitivas sobre las otras organizaciones, de modo que la empresa logre posicionarse de forma sólida dentro del mercado alcanzando la satisfacción del cliente que permite adherir consumidores de los productos o servicios que ofrece la empresa. Es importante reconocer que la lealtad de los clientes es un indicador de éxito empresarial, puesto que contribuye al incremento de rentabilidad y posibilita un crecimiento y desarrollo adecuado (Silva, Macías, Tello, & Delgado, 2021).

Las instituciones públicas son las empresas que manejan una gran demanda de atención al cliente independientemente del servicio que ofrezcan, por lo cual deben mantener una mejora constante en los procesos internos y un control adecuado de las actividades que se realizan en la institución; para identificar las fortalezas y debilidades que se presentan de modo que puedan solventarlas adecuadamente y ofrecer un servicio excelente a los clientes, logrando cumplir con sus expectativas y abordar las necesidades que presentan. El INEC es una empresa que se encuentra en el sector público y trata con gran cantidad de personas, por lo cual debe implementar una atención excelente que permita solventar todas las demandas que tienen los clientes.

Por lo tanto, este estudio desarrollo una metodología de enfoque mixto, con el desarrollo de un tipo de estudio descriptivo, que permitió el desarrollo la obtención de información primaria desde la fuente y secundaria por medio de la recopilación de información bibliográfica.

La estructura de la presente investigación tiene la siguiente estructura:

El capítulo I hace referencia al planteamiento del problema, en donde se expone la introducción que es una aproximación a la investigación, el planteamiento del problema donde se describen las razones y motivos del estudio, los objetivos que son los lineamientos de la investigación, y la justificación o importancia de la misma. El capítulo II corresponde a los antecedentes investigativos donde se detalla toda la información de las variables de estudio: estructura organizacional y calidad del servicio para conocer su comportamiento y aspectos principales.

El capítulo III se refiere a la metodología de la investigación, en donde se redacta todos los métodos y técnicas empleadas para el desarrollo del estudio y la recolección de información sobre las variables de estudio. En el capítulo IV se presenta el análisis y discusión de resultados en donde se detalla los hallazgos encontrados, referente a la situación de la empresa y las variables de estudio. Finalmente, se redactan las conclusiones en base a los objetivos y las recomendaciones que se han determinado.

1.1.1. Planteamiento del problema

El sector de servicios es un elemento importante que influye en el desarrollo y crecimiento de las naciones ya que representan un porcentaje significativo dentro del PIB y contribuyen al progreso económico; dentro de este sector se encuentran las empresas públicas y privadas que para conseguir los objetivos y metas propuestas deben mantener un nivel organizacional y operativo adecuado que facilite la realización de sus procesos y el cumplimiento de los mismos. Esto demuestra que las organizaciones independientemente de su condición deben mantener un control y regulación de sus procesos internos para lograr la satisfacción adecuada del cliente posibilitando el posicionamiento adecuado de la misma (Mantilla & Rojas, 2019).

Una gestión adecuada dentro de las organizaciones es una responsabilidad esencial que permite la dinamización de los procesos internos para generar eficiencia y eficacia en la atención de los mismos, de modo que la organización logre mantener un funcionamiento equilibrado y óptimo, es así que el comportamiento organizacional de una empresa se considera como una herramienta importante para el beneficio propio y de los clientes ya que a través de ella se logrará alcanzar los objetivos y metas propuestas. Asimismo, el adecuado manejo de esta estructura posibilita ofrecer un excelente servicio a los clientes y abordar todas sus necesidades y demandas (Molina, Briones, & Arteaga, 2016).

Todas las empresas apuntan a obtener resultados positivos y eficaces para su funcionamiento y rentabilidad, sobre todo los dirigentes quienes establecen estrategias y políticas para cumplir con los objetivos y metas propuestos para la empresa; de este modo es esencial que todas las organizaciones sean públicas o privadas apliquen correctamente los lineamientos establecidos y alcancen un funcionamiento óptimo; por otro lado la calidad del servicio se relaciona con el comportamiento de los clientes o usuarios, durante este proceso se genera la fidelidad y confianza de los mismos lo cual influye directamente en el crecimiento y desarrollo organizacional, además que permite medir la satisfacción del usuario con el servicio ofertado. Por lo tanto, los dos indicadores son relevantes y fundamentales para el posicionamiento de las empresas y su óptimo desarrollo (Moreira & Orozco, 2020).

La participación de la gestión y dirección empresarial es un factor determinante para las organizaciones ya que contribuye al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad de la organización, lo cual influye en la toma de decisiones, generación de estrategias, coordinación y aprovechamiento de recursos de modo que la empresa logre mantenerse y posicionarse en el mercado durante un largo período de tiempo; asegurando la calidad de sus productos o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Esto demuestra que el control y regulación de la organización es un paso esencial dentro del manejo de la misma y que posibilita su posicionamiento, y evita desequilibrios en su desarrollo (Escalante, Mackay, Escalante, & Mackay, 2021).

Es por esta razón que la Coordinación Zonal 3-INEC al ser una entidad pública y ofertar diferentes servicios a los ciudadanos debe mantener una estructura sólida para satisfacer las demandas de los clientes y obtener un cumplimiento de objetivos y metas adecuado. De esta forma se hace necesario analizar la situación de la empresa e identificar sus fortalezas y debilidades en el ámbito mencionado, de modo que se pueda fortalecer los procesos internos y ofertar un servicio de calidad.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Este estudio busca confirmar si la cultura organizacional y la calidad del servicio son dos factores relevantes en una organización y son fundamentales para el éxito de la organización. Estos son elementos que, debidamente combinados, profundizan el vínculo de confianza entre las personas y contribuyen a la creación de valor (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015).

Según Burgos y Castillo (2020) estos dos contribuyen al crecimiento y una mejor gestión de la organización y, como resultado, muestran una dirección responsable para la sociedad. La cultura organizacional debe ser innovadora en la medida en que pueda crear relaciones y experiencias para crear servicios que satisfagan a los usuarios, con la finalidad de crear un ambiente de confianza y seguridad para sus clientes.

También hay que tener en cuenta que la participación de los empleados en la mejora de los procesos internos a través de la innovación les permite darse cuenta de que son miembros y, por extensión, diferenciarse de otras instituciones (Ñañez, 2021). Posteriormente se puede evaluar la difusión de nuevos conocimientos y el fortalecimiento de competencias para determinar la adquisición de nuevas competencias que garanticen un mejor desempeño, las cuales deben ser impulsadas por los líderes institucionales a través del liderazgo y la comunicación (Robayo, 2016).

Para establecer una cultura de calidad de servicio, debemos considerar ser influenciados por la cultura externa, es decir, los valores aceptados por la sociedad, en función del entorno en el que interactúa la empresa. Los valores, elemento clave de la cultura organizacional, deben estar dirigidos a todos los miembros de la organización

como eje principal para la búsqueda constante de la satisfacción del usuario, que es la base de la calidad del servicio (Mena, 2019).

En base a lo expuesto se desarrolla la presente investigación con el fin de proponer una estructura organizacional que mejore la calidad del servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, con la aplicación de buenas prácticas administrativas, para que potencie su funcionamiento y mejora la atención al cliente, además que durante la realización de sus actividades se genere un estándar máximo de satisfacción que permita abordar todas las demandas y necesidades que se presenten.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Analizar la estructura organizacional y su influencia con la calidad del servicio de la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, con la aplicación de buenas prácticas administrativas.

1.3.2. Objetivos específicos

- Recopilar información, mediante el desarrollo de una investigación bibliográfica documental, para crear un sustento teórico en relación a las variables de estudio
- Realizar un diagnóstico situacional de la estructura Organizacional y la calidad del servicio que presta la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua.
- Identificar la relación entre la estructura organizacional y los factores de la calidad de servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS

Con relación a estudios mencionados por autores sobre el tema de investigación, se encuentra el aporte de:

Garduño (2021) en su investigación de tema: “La relación de la estructura organizacional con la calidad del servicio”, realizada en México, donde el principal objetivo fue presentar una evaluación de la empresa y proponer un plan de mejora para la gestión de la misma, mediante la aplicación de la metodología de tipo cualitativo y cuantitativo ya que se recopila información correspondiente a las dos variables de estudio, donde se encontró que: las estrategias que decidan emplearse deben guiar a la clínica a lograr objetivos que se aplanen es necesario que todo el personal se identifiquen con la misión y visión de la empresa que la conozcan y la compartan esta ideología con esto poder llegar al cliente de la manera más efectiva de circunstancias actuales sin duda llevan a las empresas de evolucionar con mayor fuerza a las empresas por lo que el compromiso con los consumidores se vuelve muchos más importante es de suma importancia valor para poder mejorar algo que no sé ya que algo que no se mide no se desconoce la información sobre su misma empresa puede resultar de gran valor para el empresario inversionista (p. 73).

Orgambídez y de Almeida (2016) en su investigación de tema: “Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales”, realizada en Portugal, donde el principal objetivo fue examinar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional. Y, el efecto mediador del clima organizacional de calidad en la relación entre el empowerment organizacional y la calidad de servicio, mediante la aplicación de la metodología de tipo cualitativo, donde se encontró que: el empowerment organizacional y el clima de calidad fueron predictores significativos de la calidad de servicio funcional. No obstante, el clima de calidad solo medió la relación entre el

control sobre las decisiones y la calidad funcional. Las implicaciones teóricas y prácticas del estudio son discutida (p. 7).

Ñañez (2021) en su investigación de tema: “Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, realizada en Perú, donde el principal objetivo fue establecer el vínculo existente entre la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, durante el periodo 2017, mediante la aplicación de la metodología de tipo básica, ya que este tipo de investigación tiene como propósito recoger información y determinar la relación que existe entre las dos variables y correlacional, donde se encontró que: a relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio luego del análisis inferencial de la prueba chi cuadrado cuyo valor sig. (Valor crítico observado) dio como resultado 0.001. Esto permite comprobar la relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Centro Cultural de la U.N.M.S.M. (p.135).

Bastidas (2018) en su investigación de tema: “La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial”, realizada en Ecuador, donde el principal objetivo fue diseñar una estructura organizacional que mejore la calidad del servicio del Centro de Educación Inicial Martín Lutero, con la aplicación de buenas prácticas administrativas, mediante la aplicación de la metodología de tipo de campo y cualitativa, donde se encontró que: Al realizar el diseño de la propuesta de las estructura organizacional por procesos para el Centro de Educación Inicial fue necesario identificar los niveles jerárquicos y como son los procesos en cada departamento para clarificar las funciones y actividades del personal. Al implementar las buenas prácticas fue necesario aplicar aquellos aspectos que se puedan replicar en el Centro de Educación Inicial, para conseguir resultados positivos que simplifiquen procesos y garanticen el desempeño organizacional del personal. Esto ayudará a brindar un servicio de calidad a los padres de familia y estudiantes. Los centros de educación inicial buscan impartir un servicio de calidad. Al realizar el trabajo se cumple con los objetivos planteados (p. 93).

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Organización Empresarial

La organización empresarial se refiere a un conjunto de organismos o personas que tienen como finalidad organizar y ordenar los recursos de la empresa para establecer funciones y lineamientos que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas planteadas, es decir que distribuye las actividades de la organización para planificar adecuadamente los procesos internos. Este factor facilita la rentabilidad y crecimiento de la empresa ya que presenta límites definidos y la combinación de recursos materiales y humanos para alcanzar los logros establecidos previamente; de esta forma se plantean las políticas y normativas necesarias estableciendo responsabilidades y funciones específicas a cada área o departamento de la institución (García, Tumbajulca, & Cruz, 2021).

También se la conoce como gestión empresarial y es considerada como una actividad esencial en el desarrollo organizacional, ya que implica todos los conocimientos necesarios para desarrollar el control, regulación y mantenimiento de la empresa, abarca los elementos principales como: metas, objetivos, misión, visión, establecimiento de estrategias y cumplimiento de resultados esperados; de esta forma se espera que la compañía logre afrontar las diferentes dificultades que pueden presentarse y mantenerse dentro del mercado sin ningún tipo de contratiempo, demostrando un alto índice de calidad en sus servicios y una competitividad óptima (Julio, 2020).

Por lo que, Barona (2014) menciona que la organización empresarial determina su metodología de forma explícita para alcanzar premisas que permiten el desarrollo de un buen ambiente laboral de la empresa para mejorar el rendimiento de sus trabajadores; así como el comportamiento funcional de la organización, con la finalidad de retroalimentar la percepción de sus trabajadores y obtener un buen desarrollo de sus actividades laborales que son de beneficio para el alcanzar las metas propuestas de forma previa por la empresa.

Sin embargo, es claro que la estructura organizacional debe estar enfocada en la gestión del campo administrativo ya que se encuentra inmersa en la mayoría de

actividades y procesos que se realizan dentro de una organización con el objetivo de agilizar y flexibilizar los procedimientos en todas las áreas de la empresa. Provocando una interacción proactiva entre las distintas áreas que conforman la entidad y por ende permitiendo la mejora de procesos (Rubio, 2022).

Por lo tanto, la organización empresarial es un elemento fundamental dentro del manejo y control de una empresa, ya que depende de su calidad y gestión para que la compañía se mantenga dentro del mercado, así como se promueva una estrategia competitiva eficaz que contribuya al crecimiento y desarrollo. De este modo, los departamentos directivos se encargan de implementar políticas y normativas para que la organización se encamine al cumplimiento de metas y objetivos propuestos permitiendo una evolución óptima y un reconocimiento y posicionamiento adecuado.

- **Principios Organizativos**

Los principales principios o lineamientos que rigen a la organización empresarial, de acuerdo con Bastidas (2018), son:

- **Departamentalización:** se constituye como la estructura formal de la empresa y se conforma por áreas o departamentos administrativos que se agrupan con fines en común.
- **Jerarquización:** son los niveles que se presentan dentro de la estructura organizacional que va de mayor a menor. Y todos los niveles se interrelacionan permitiendo un funcionamiento óptimo.

Tabla 1-1

Jerarquización

	Sector público	Sector privado
Unidad de planificación, coordinación y alto nivel de control	Dirección General	Gerencia General
Unidad de programación y	Dirección	Dirección

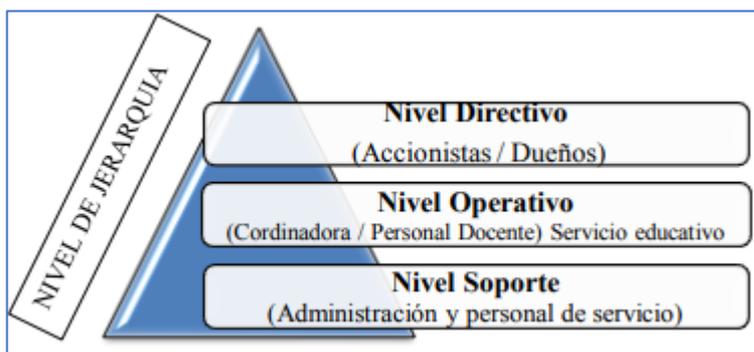
supervisión de nivel medio		
Unidad de supervisión inmediata y de control de operaciones	Departamento	Departamento

Nota: esta tabla muestra los niveles de jerarquización en el sector público y privado. Tomado de: (Bastidas V. G., 2018).

- **Líneas de Mando:** son líneas que se interrelacionan con los niveles de jerarquía ya que representan el factor estructural del organigrama.

Figura1-1

Niveles de Jerarquía



Nota. Esta tabla muestra los niveles de jerarquización. Tomado de: (Bastidas V. G., 2018).

- **Unidad de mando:** es cuando existe un solo jefe ante los demás, de modo que trabajen de forma productiva y tengan lineamientos establecidos claramente.
- **Tramo de control:** empleados que se encuentran bajo la supervisión de un jefe en la organización.
- **Autoridad:** se refiere a la capacidad de dirigir y controlar acciones y decisiones adecuadamente dentro de la organización.
- **Responsabilidad:** todas las personas que forman parte de la unidad administrativa deben responder y respetar a las autoridades, que es necesario para el equilibrio de la empresa.

Como se puede observar la organización empresarial contiene varios elementos indispensables que deben implementarse adecuadamente para que la gestión de la empresa se ejecute de manera óptima y eficiente. Estos elementos contribuyen a un crecimiento y desarrollo sostenible que ayudan a que la organización se posicione en un nivel adecuado dentro del mercado y, además, posibilita estructurar un nivel jerárquico oportuno que posibilite un manejo correcto de los procesos internos.

2.2.2. Estructura organizacional

- **Definición**

Se define como estructura organizacional al proceso mediante el cual se designan las funciones y responsabilidades de cada miembro de la empresa para que se cumpla con los objetivos propuestos. Este proceso ayuda a la definición de actividades para cada puesto o departamento de la organización, de este modo se puede observar la forma en que se divide, agrupa y coordina las diferentes acciones; además posibilita la interacción entre departamentos o áreas estructurales para que las actividades sean realizadas de forma eficaz y que contribuyan al logro de metas (Ocampo, Huilcapi, & Cifuentes, 2019).

La estructura organizacional contribuye al mantenimiento y manejo de la empresa ya que ofrece y garantiza el cumplimiento de objetivos y metas mediante un proceso adecuado de planificación y control de las diferentes actividades que se realizan dentro de la empresa. De esta forma se ayuda a que la empresa mantenga un funcionamiento óptimo generando independencia en los trabajadores y dirigentes, así como un alto compromiso productivo en todos los departamentos funcionales. Por lo cual, se la considera como un pilar primordial y esencial dentro de la administración empresarial (Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019).

Es así que la estructura organizacional es un pilar fundamental que dirige el funcionamiento de la empresa ya que mediante este proceso se identifican los diferentes dirigentes y responsables principales de la empresa que manejarán los procesos y lineamientos para cumplir con las metas y objetivos establecidos previamente. Asimismo, se encarga de mantener su control adecuado del

cumplimiento de actividades de cada área para garantizar la funcionalidad de las políticas planteadas.

- **Características de la Estructura Organizacional**

La estructura organizacional está relacionada con un conjunto de normas y políticas que determinan las características y actividades de la empresa u organización, según Anco (Anco, 2017), estas son:

- **Formalización de la organización:** se refiere al proceso durante el cual la empresa formaliza sus actividades, al establecer la misión y visión e identificar las actividades que va a realizar.
- **Funcionabilidad en base a metas:** dentro de toda empresa se debe establecer metas y objetivos a cumplir que permiten definir los lineamientos y estrategias a seguir para llegar a obtener los resultados esperados.
- **Relaciones Interpersonales:** se refiere al establecimiento de relaciones sociales con los trabajadores de la empresa, es decir, que los departamentos se interrelacionan y se ayudan entre sí para cumplir con las metas propuestas.

Las características mencionadas son las principales que se deben fomentar y promover dentro de la estructura organizacional, o se consideran como las primeras funciones y actividades que deben cumplir los dirigentes de la organización para ponerla en funcionamiento; de este modo se logra implementar una estructura funcional y dinámica que permita cumplir con las metas establecidas.

- **Teorías de la Estructura Organizacional**

Existen algunas teorías que sustentan a la estructura organizacional como un factor esencial dentro del desarrollo de las empresas, de acuerdo con Nery et al. (2019), algunas teorías son:

- **Modelo estructural clásico:** dentro de este modelo se distinguen dos etapas esenciales, la consideración de la empresa como sistema y la dirección de su estructura; es así que se identifica dos tipos de organización una abierta y una cerrada, sin embargo, en tiempos anteriores se consideraba a las empresas como un ente desorganizado, pero con el tiempo se la integra como un sistema para que sus departamentos trabajen en conjunto y logren cumplir las metas establecidas.
- **Enfoque racional y social:** todas las empresas funcionan en base a sus objetivos que rigen las actividades que deben realizarse para mantener un funcionamiento óptimo, además toma en cuenta la perspectiva de los clientes sobre el producto y su satisfacción para continuar con los lineamientos establecidos o modificarlos.
- **Enfoque Técnico y Cultural de la Organización:** se refiere a que cada organización tiene sus propias características que la hacen únicas y las relaciones que existen entre los miembros que la conforman.

De acuerdo, a las teorías presentadas se puede observar que la organización tiene que integrar a todos sus departamentos o áreas para conseguir un funcionamiento óptimo y permitir que la empresa se desarrolle adecuadamente y bajo lineamientos sólidos que permitan cumplir con las expectativas previamente establecidas. Actualmente las empresas conforman un sistema integrado para que los resultados esperados se cumplan, es decir, que todos los departamentos se interrelacionan y siguen un camino determinado para que las expectativas empresariales se desarrollen.

- **Modelos de Estructura Organizacional**

Dentro de la estructura organizacional se manejan varios modelos para su implementación, que son seleccionados de acuerdo a las características y actividades que realiza la empresa u organización, según Bastidas (2018), estos son:

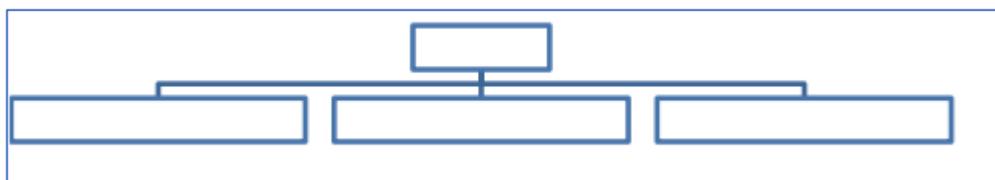
- **Estructura Formal:** dentro de este tipo de organización la estructura se planifica en base a jerarquías y ofrece un estímulo a la productividad de los

trabajadores y utiliza normativas y reglas en sus procesos; además considera a la empresa como un ente flexible al entorno.

- **Organigrama:** se refiere a una representación gráfica de la estructura orgánica de la organización o de un departamento en específico donde se demuestra la conformación de las diferentes áreas administrativas que la integran, relaciones y niveles jerárquicos; representa el vínculo y relación que existe entre los departamentos.
- **Estructura Informal:** se presenta cuando la organización se desenvuelve de una forma abierta y espontánea, sin embargo, está expuesta a los cambios que puedan presentar en el entorno.
- **Estructura Funcional:** esta estructura se forma cuando la organización crece exponencialmente y crea organismos especializados para abordar las necesidades del medio y manejar la competencia fomentando la funcionalidad con base en la innovación y flexibilidad.
- **Estructura lineal o simple:** llamada también como empresarial y se basa en organizaciones en donde el gerente es el dueño de la empresa; en esta estructura la relación entre jefe y subordinados es cercana y se caracteriza porque las decisiones que se toman se basan en la flexibilidad.

Figura 1-2

Estructura lineal



Nota. Esta tabla muestra la estructura lineal o simple. Tomado de: (Bastidas V. G., 2018).

- **Estructura por Procesos:** es un proceso que se refiere a un conjunto de procesos que ayudan a realizar las actividades de forma eficaz para que los clientes sientan satisfacción en relación a los productos o servicios ofertados.

- **Tipos de Estructura Organizacional**

Los tipos de estructura organizacional hacen referencia a la manera en que se dividen, coordinan y agrupan las actividades de la empresa o compañía en concordancia a las relaciones: gerente-trabajadores; gerente-gerente; trabajadores-trabajadores. Es así que, los departamentos o áreas de la empresa se estructuran de diferentes modos: por funciones, productor o por matriz (Bastidas V. , 2018).

Blanco et al. (2020), mencionan que los principales tipos de estructura organizacional son:

- **Organización Funcional:** se refiere a la departamentalización o división de actividades funcionales de las personas pertenecientes a la empresa.
- **Organización por Producto:** se ordena a la compañía en función de los productos que se generan.
- **Organización por mercado:** se organiza a los empleados por tipo de mercado identificado.
- **Organización por división:** es un departamento grande dentro de la compañía parecido a un negocio independiente, generalmente se dedica a vender productos en un mercado específico.
- **Organización matricial:** se refiere a la relación en donde los trabajadores dependen del gerente de funciones y uno perteneciente a un proyecto.

Figura 1-3

Tipos de Estructura Organizacional



Elaboración propia.

Como se puede observar los tipos de organización permiten conocer las funciones de cada miembro y departamento de la empresa, para tener claras las actividades que deben realizar y conseguir las metas propuestas que permitirán mantener un posicionamiento y competitividad adecuado. De este modo, la empresa logrará organizar y coordinar correctamente sus acciones dirigidas a incrementar la rentabilidad y reconocimiento.

- **Componentes de la Estructura Organizacional**

Los componentes de la estructura organizacional son los aspectos principales que conforman este factor, de acuerdo con Pineda y Erazo (2021), los principales componentes son:

- **División del trabajo:** se refiere a la descomposición del trabajo en tareas sencillas de acuerdo a las capacidades de cada empleado, es decir, que se realiza una división de mano de obra.
- **Departamentalización:** se relaciona con las decisiones que toman los gerentes en cuanto a las actividades laborales, determinando a qué grupo

pertenece cada actividad; es decir, se pueden agrupar actividades similares para mejorar la productividad.

- **Jerarquía de la organización:** es la organización y coordinación de los rangos, en donde se encuentra en primer lugar el gerente, le siguen los líderes de los departamentos, hasta terminar en los empleados.
- **Coordinación:** hace referencia a la integración de actividades de áreas independientes para conseguir las metas propuestas con eficacia y calidad.
- **Cadena de mando:** es en donde se especifica la dependencia entre miembros y áreas que conforman la empresa.
- **Organigrama:** se refiere a la representación gráfica de la estructura de la empresa, en donde se demuestran las relaciones que guardan los departamentos entre sí.

Es importante conocer a profundidad los componentes de la estructura organizacional, para implementarla adecuadamente dentro de la empresa, de modo que las relaciones entre departamentos o áreas funcionen correctamente y se consigan los resultados esperados. Asimismo, permiten conocer la organización y coordinación de las actividades que se presentan dentro de la compañía.

2.2.3. Calidad del Servicio

- **Definición**

La calidad del servicio es el hecho de garantizar y asegurar la atención al cliente para incrementar la eficacia de las empresas u organizaciones, es decir, se refiere a la atención que prestan los empleados de un negocio o empresa a los consumidores o clientes de la misma para permitir una experiencia positiva y una calificación exitosa al lugar; de modo que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios para lograr una fidelización segura. Por lo cual se considera como un elemento importante dentro de las actividades de la organización (Gonzales & Huanca, 2020).

Tal es el caso que, la calidad del servicio se determina como una estrategia global que tiene la finalidad de acoger todo el funcionamiento y procesos de una empresa u

organización con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios que oferta por medio del análisis y evaluación de procedimientos para establecer la situación actual y en base a ello ejecutar estrategia de mejora continua (Altamirano, 2019).

También se conoce a la calidad de servicio como un grupo de estrategias y actividades que requieren mejorar la atención y el servicio al cliente, además de la relación entre los clientes y la empresa o negocio. Es decir, que la organización intenta cumplir con las expectativas de los consumidores y satisfacer sus necesidades, logrando fidelidad y el incremento de rentabilidad y competitividad. Una excelente calidad del servicio influye en el posicionamiento dentro del mercado, lo cual mejora la productividad y crecimiento de la compañía (Terán, Gonzáles, Ramírez, & Palomino, 2021).

No obstante, para que exista una adecuada calidad del servicio es indispensable una oportuna gestión de calidad en los servicios por medio de sistemas de medida que integran la contratación y capacitación así como el apoyo y satisfacción de los trabajadores, con la finalidad de otorgar un adecuado servicio de forma estandarizada que permite la utilización de un sistema adecuado que cumpla con las necesidades del usuario y por ende se cree una adecuada satisfacción (Estrada, 2019).

Por lo tanto, la calidad del servicio se constituye como un elemento fundamental en el funcionamiento y desarrollo de la empresa, ya que permite incrementar la cartera de clientes y el posicionamiento en el mercado. Es fundamental que las compañías ofrezcan una excelente calidad de servicio, de modo que su producción se extienda y su rentabilidad crezca poco a poco; de este modo las empresas logran una alta competitividad y un buen reconocimiento.

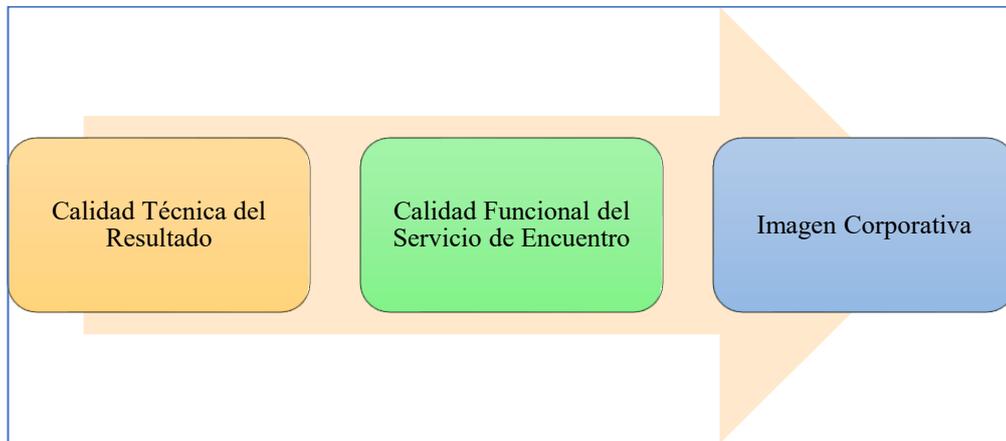
- **Determinantes de la Calidad del Servicio**

Se considera que la calidad del servicio es un fenómeno multidimensional ya que mediante este factor se garantiza y asegura la calidad del producto o servicio que ofrece la empresa para la satisfacción de las necesidades de los clientes o consumidores; de acuerdo con Benites et al. (2021), mencionan que existen tres determinantes principales que son:

- **Calidad Técnica del Resultado:** se refiere al resultado real que se suscita en el encuentro, el cliente puede medir y calificar el servicio de la empresa de forma objetiva.
- **Calidad funcional del servicio de encuentro:** se refiere al intercambio entre el distribuidor y el cliente del producto o servicio, lo cual se percibe subjetivamente.
- **Imagen corporativa:** hace referencia a las percepciones que tienen los clientes sobre la organización de los servicios, esta depende de las dos anteriores, el precio, comunicación externa, aspecto físico del lugar y la competencia.

Figura 1-4

Determinantes de la Calidad del Servicio



Elaboración propia.

Los principales determinantes de la calidad de servicio contribuyen a generar un buen manejo de la empresa permitiendo que se genere una mayor rentabilidad y competitividad de la empresa demostrando que se genera una adecuada relación y comunicación entre departamentos que conforman la institución. De esta forma, se logra consolidar las bases para el crecimiento y desarrollo organizacional consiguiendo un adecuado posicionamiento dentro del mercado.

- **Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Las dimensiones de la calidad de servicio se basan en el modelo SERVQUAL, que es muy utilizado dentro de esta área; según Henao (2020), las dimensiones que conforman la calidad del servicio son:

- **Tangible:** se refiere a los recursos que son perceptibles al tacto o visibles a los consumidores; en este caso pueden ser los empleados, las instalaciones y las herramientas que se utilizan para la comercialización de bienes y servicios de la organización.
- **Fiabilidad:** se refiere al proceso en el cual el proveedor de servicios o productos ejecuta sus actividades con responsabilidad y eficiencia, considerando la confiabilidad y asegurando al consumidor un producto o servicio óptimo y eficaz.

- **Seguridad:** hace referencia al proceso del conocimiento adquirido que tienen los trabajadores durante la entrega del servicio a los clientes, es decir, que les ofrecen la confianza necesaria para la adquisición del producto o servicio, lo cual se ve reflejado en la satisfacción de los clientes.
- **Empatía:** es la capacidad de la empresa u organización de entender y comprender los problemas y las demandas de los clientes, logrando abordar adecuadamente las dificultades y satisfaciendo correctamente las necesidades y deseos.
- **Capacidad de respuesta:** en un proceso mediante el cual los proveedores reaccionan de forma rápida para la resolución de un problema positivamente en un corto período de tiempo.

Es así que, para ofrecer una buena calidad de servicio, se debe tener en cuenta todas las dimensiones que conforman este aspecto para establecer un elemento clave que permita el incremento de la rentabilidad y clientela de la empresa. Para este fin se pueden utilizar todos los recursos y herramientas necesarias para conseguir las metas y objetivos propuestos. Asimismo, la calidad de servicio influye en la fidelidad de los consumidores y la recomendación de los mismos a otras personas ampliando la cartera de consumidores y usuarios.

- **Modelo SERVQUAL**

El modelo Servqual se refiere a una escala desarrollada por ciertos profesores expertos en la administración empresarial, la cual se centra en la medición de la calidad del servicio a través de las diferencias entre las expectativas y las percepciones que tienen los consumidores en relación a un producto o servicio, si la percepción supera o iguala a la expectativa significa que el servicio que se oferta es de calidad. Este instrumento se compone de opciones múltiples que generalmente las empresas utilizan para medir la satisfacción de sus clientes con su servicio, de modo que logren comprender las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes. Se identifican cuatro factores que inciden en el servicio esperado: comunicación boca-oído; necesidades o circunstancias personales, experiencias anteriores y la comunicación externa (Yovera & Rodríguez, 2018).

Figura 1-5

Modelo SERVQUAL



Nota. Esta figura muestra la composición del modelo SERVQUAL. Tomado de: (Alcazar, 2016).

Este modelo se encarga de analizar una serie de brechas o gaps que son percibidas por los clientes o que se originan de forma interna en las compañías, según Alcázar (2016), estas brechas son:

- **Gap 1:** es un indicador que presenta las diferencias entre las expectativas de los consumidores y las creencias que se originan los directivos de la empresa.
- **Gap 2:** se encarga de la medición de las diferencias entre las percepciones de los dirigentes y las normativas de calidad.
- **Gap 3:** se encarga de calcular la diferencia entre las normas de calidad de servicio y la ejecución del mismo.
- **Gap 4:** medición de la diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- **Gap 5:** es el conjunto de los gaps anteriores en donde se producen tres situaciones: la percepción sobrepasa la expectativa (alta calidad); la percepción es inferior a la expectativa (baja calidad).

Además, el modelo SERVQUAL se compone de 5 dimensiones principales, que se encargan de medir los aspectos principales de la calidad de servicio que se ofrece en

una empresa, organización o negocio; estas dimensiones son: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; mismas que se encargan de evaluar la atención que reciben los consumidores del producto o servicio y que influyen en la rentabilidad y competitividad de la empresa (Hernández, Prieto, & Hernández, 2017).

Tabla 1-2

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	CONCEPTO	ASPECTOS
Fiabilidad	Habilidad para el desempeño de un servicio de forma fiable y cuidadosa	-Tiempo de ejecución de actividades -La empresa muestra interés en solucionar los problemas -Concluye el servicio en el tiempo prometido -Mantiene registros libres de errores
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad de expresar confianza	-El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes -Los clientes se sienten seguros en sus transacciones -Los empleados son amables
Tangibilidad	Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y herramientas comunicativas	-Las instalaciones físicas son atractivas -Tiene equipos modernos -Los empleados tienen apariencia pulcra
Capacidad de Respuesta	Voluntad de los trabajadores para ayudar	-Los empleados comunican la finalización del servicio

	al consumidor y proporcionar el servicio	-Se ofrece un servicio rápido a los clientes -Se tiene predisposición a ayudar a los clientes
Empatía	Atención personalizada que ofrece la empresa al consumidor	La empresa ofrece a sus clientes una atención individualizada

Nota. Esta tabla muestra las dimensiones del modelo SERVQUAL. Tomado de: (Hernandez & Estupiñán, 2018).

Como se puede observar el modelo SERVQUAL mide todas las dimensiones que conforman la calidad del servicio permitiendo el incremento de la rentabilidad y desarrollo de la empresa. Es relevante considerar todas las dimensiones mencionadas para medir la calidad del servicio de una empresa e identificar todas las fortalezas y debilidades que posibiliten mejorar y perfeccionar su funcionamiento y productividad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La competitividad y la globalización son dos elementos influyentes de un panorama empresarial donde los recursos humanos son una herramienta estratégica para el desarrollo empresarial. En Ecuador, muchas empresas están mejorando sus niveles de desempeño y volviéndose más competitivas para poder satisfacer el mercado actual. Esto se debe a que se han hecho posibles actividades más eficientes a través de un adecuado sistema de gestión y el desarrollo de los recursos humanos de la empresa.

Hoy, en general, las organizaciones pueden ganar competitividad duradera a través de la capacitación del personal y una compensación justa, pero sin una organización bien aplicada, su capacidad para desarrollar negocios se ve disminuida y de forma especial e las entidades públicas (Hernandez & Estupiñán, 2018). En Tungurahua, el tamaño del mercado de las empresas que operan en el sector público es grande, por lo que es importante buscar ser competitivo (Villafuerte, 2010). Alcanzar los objetivos planificados por la institución mediante una buena estructura organizacional ayuda a mejorar los sistemas internos de manera que permite a los empleados usar los recursos de manera adecuada y lograr un mejor servicio.

3.2. EQUIPOS Y MATERIALES

Los insumos necesarios para el desarrollo del trabajo de investigación, es:

Materiales

- Impresora
- Memoria electrónica
- Calculadora
- Copiadora

Tecnológicos

- Computadora
- Celular
- Internet
- Software

Insumos institucionales

- Infraestructura de la Universidad

Personales

- Disponibilidad del autor / estudiante
- Disponibilidad del tutor.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Enfoque investigativo

El método aplicado en este trabajo se basa en el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), ya que se toma como parte fundamental del proceso fuentes primarias y secundarias para la recolección de la información tales como bibliografía, entrevistas, observación directa y las encuestas realizadas (Hernández Sampieri, 2014).

3.3.2. Modalidad de investigación

Investigación de **tipo descriptivo**, ya que su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas o cualitativas (Hernández Sampieri, 2014).

3.3.3. Diseño de la Investigación

Tipo de investigación **no experimental**, ya que se analizarán las variables de estudio, sin manipular ninguna de ellas, con el fin de recopilar la información en el entorno propio de estas (Behar, 2008).

3.4.PRUEBA DE HIPOTESIS

¿Una estructura organizacional incide en la mejora de la calidad del servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, basado en la aplicación de buenas prácticas administrativas?

H0: La estructura organizacional no incide en la mejora de la calidad del servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, basado en la aplicación de buenas prácticas administrativas.

H1: La estructura organizacional sí incide en la mejora de la calidad del servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, basado en la aplicación de buenas prácticas administrativas.

3.5.POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio o investigación hace referencia al conjunto de casos que forman parte de la selección de la muestra y que cumplen con todos los criterios previamente establecidos, la población puede referirse a seres humanos, animales, objetos o lugares que tienen las características para ser parte de la población (Arias, Villasís, & Miranda, 2016).

La población de la investigación estará conformada:

Por una parte, los empleados de la Coordinación Zonal 3 del INEC de Tungurahua, ya que son quienes conocen la estructura organizacional de la empresa, y tiene el trato continuo con los clientes; además que conocen todos los aspectos y características de la organización. Y, por otro lado, los usuarios de la Coordinación Zonal 3 del INEC

de Tungurahua, puesto que son ellos quienes reciben el servicio y por ende son quienes están en la disponibilidad de evaluar la calidad del servicio que reciben.

Se considera a la muestra como una porción pequeña y significativa de la población, que cumple con todos los criterios para ser parte de la investigación y aportar datos específicos sobre el fenómeno o variable de estudio. Es decir, que es una porción de la población que puede aportar todas las características para comprender el comportamiento y desenvolvimiento de la variable (Otzen & Manterola, 2017).

La muestra para el estudio se eligió a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual el investigador elige la muestra que está a su alcance;

En este caso, se seleccionaron del total de usuarios a 50 personas, puesto que trabajadores del INEC de Tungurahua, ya que representan una cantidad significativa para la obtención de datos específicos. Mientras que, para los trabajadores se seleccionó al total de 99 trabajadores del INEC de Tungurahua, por ser una población finita que se pudo manejar.

3.6.RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

La encuesta es una técnica de investigación en la cual se establecen una serie de preguntas específicas acerca de la variable o fenómeno de estudio, y que permite recopilar los datos necesarios para comprender su comportamiento y desarrollo. Es decir, que recolecta todos los datos esenciales directamente de la fuente para que el investigador comprenda el desenvolvimiento del fenómeno (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020).

El instrumento de recolección de datos será mediante una encuesta, la cual será estructurada en función de las variables de estudio, la cual estará dirigida a los colaboradores de la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, donde se empleará la encuesta con escala tipo Likert con una puntuación de 1 a 5, siendo 1 totalmente en

desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, que se aplicará de manera digital debido al distanciamiento social.

3.7.PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.7.1. Plan de recolección de la información

Para la recolección de información se dialogó con las autoridades y dirigentes de la institución, luego se procedió a socializar las encuestas y la finalidad de la investigación para que la conozcan tanto los dirigentes como los empleados. Con la autorización de los dirigentes se procedió a aplicar las encuestas relacionadas a las dos variables para obtener los datos específicos acerca del comportamiento de las variables.

Los datos recolectados fueron de gran beneficio, ya que se logró recolectar la información necesaria para que pueda ser analizada adecuadamente mediante un programa estadístico, para que se demuestre la relación entre variables y los datos descriptivos de las preguntas establecidas.

3.7.2. Procesamiento y análisis e interpretación de datos

En relación al procesamiento de la información e interpretación de datos, en primer lugar, se obtuvieron todas las encuestas necesarias para tabular los datos recolectados, posteriormente se ingresaron los datos recopilados al programa estadístico SPSS versión 25, como primer punto se realizaron las estadísticas descriptivas de cada pregunta de las encuestas aplicadas a los empleados del INEC de Tungurahua.

Finalmente, se realizará la correlación entre los resultados de las encuestas de las variables de estudio: estructura organizacional y calidad del servicio. De esta forma, se logrará comprobar si se relacionan de forma significativa o inversa.

3.8.VARIABLES RESPUESTA O RESULTADOS ESPERADOS

Lo que se busca con el desarrollo de la investigación es diseñar una propuesta de estructura organizacional, procesos y manuales de funciones para mejorar la calidad de servicio en la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.1. Resultados de la encuesta a empleados sobre estructura organizacional

A continuación, se presentan los resultados acerca de la encuesta aplicada a los empleados para conocer la estructura organizacional de la empresa.

Género

Tabla 3

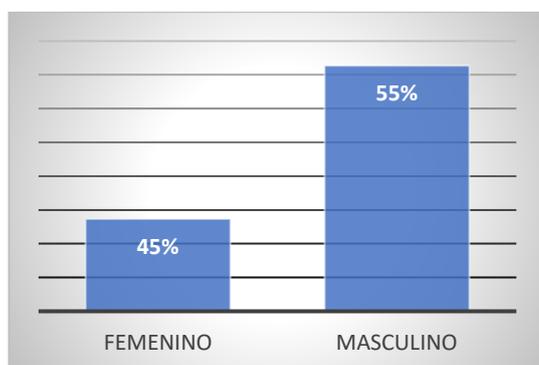
Género

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	45	45%
Masculino	54	55%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 6

Género



Elaboración propia

Análisis: Respecto al género de los empleados, se obtuvo que el 45% pertenecen al género femenino y el 55% pertenece al género masculino. Esto demuestra que la mayor parte de los empleados son mujeres.

Edad

Tabla 4

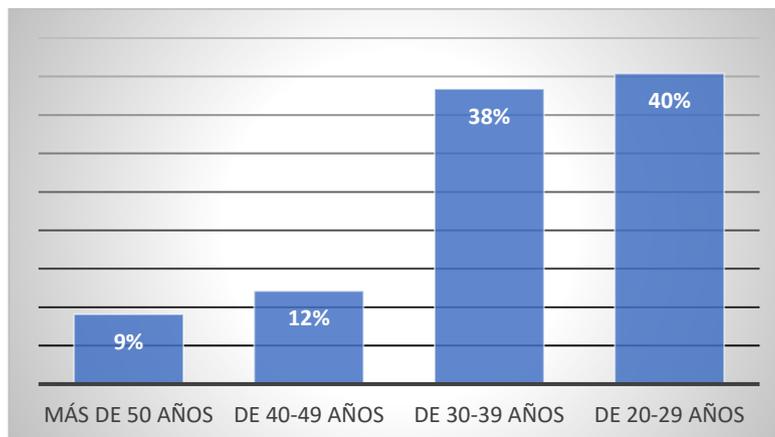
Edad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Más de 50 años	9	9%
De 40-49 años	12	12%
De 30-39 años	38	38%
De 20-29 años	40	40%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 7

Edad



Elaboración propia

Análisis: En relación a la edad de los empleados, se obtuvo que el 40% presenta una edad entre 20-29 años; el 38% tiene una edad entre 30-39 años; el 12% tiene una edad entre 40-49 años y el 9% tiene una edad más de 50 años. Lo cual demuestra, que la mayor parte de los empleados tienen una edad entre 20-29 años, es decir, que son personas jóvenes, lo cual implica que varios de ellos pueden desconocer la conformación de la institución.

1.- ¿Conoce la existencia de la estructura funcional de la institución?

Tabla 5

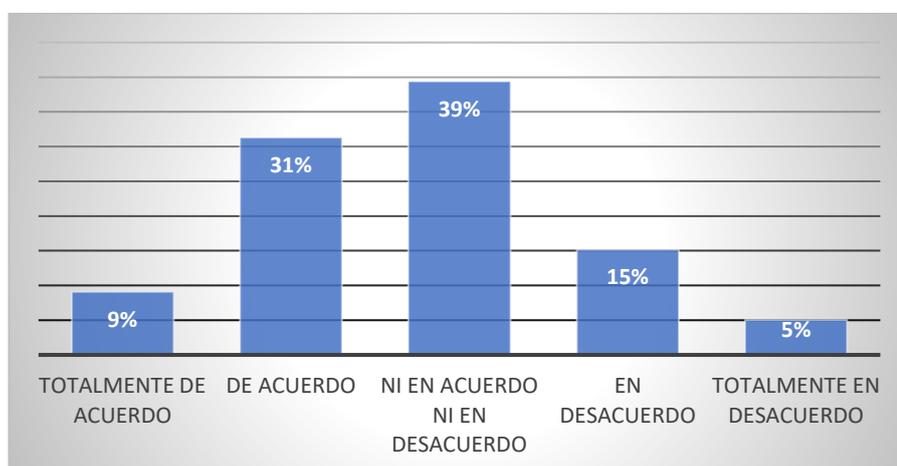
Estructura funcional

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	9%
De Acuerdo	31	31%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	39	39%
En desacuerdo	15	15%
Totalmente en desacuerdo	5	5%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 8

Estructura funcional



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a si los empleados conocen la estructura funcional de la institución, se obtiene que el 39% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 31% está de acuerdo; el 15% está en desacuerdo; el 9% está totalmente de acuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo. Esto demuestra, que la mayoría de empleados no conocen de forma adecuada o no tienen claro la estructura organizacional de la institución.

2.- ¿Usted como empleado de la institución conoce sus funciones y responsabilidades?

Tabla 6

Funciones y Responsabilidades

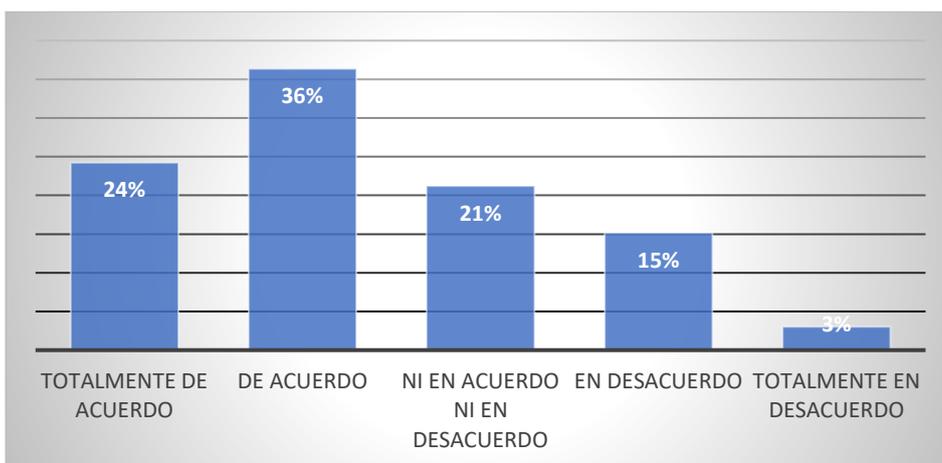
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	24%

De Acuerdo	36	36%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	21	21%
En desacuerdo	15	15%
Totalmente en desacuerdo	3	3%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 9

Funciones y Responsabilidades



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a si los empleados conocen claramente sus funciones y responsabilidades; el 36% está de acuerdo; el 24% está totalmente de acuerdo; el 21% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 15% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo. Los resultados demuestran que la mayoría de trabajadores de la institución conoce sus funciones y responsabilidades; de modo que ejecutan adecuadamente sus actividades.

3.- ¿Considera que las funciones que ejecuta en la institución están acorde a su perfil laboral?

Tabla 7

Perfil laboral

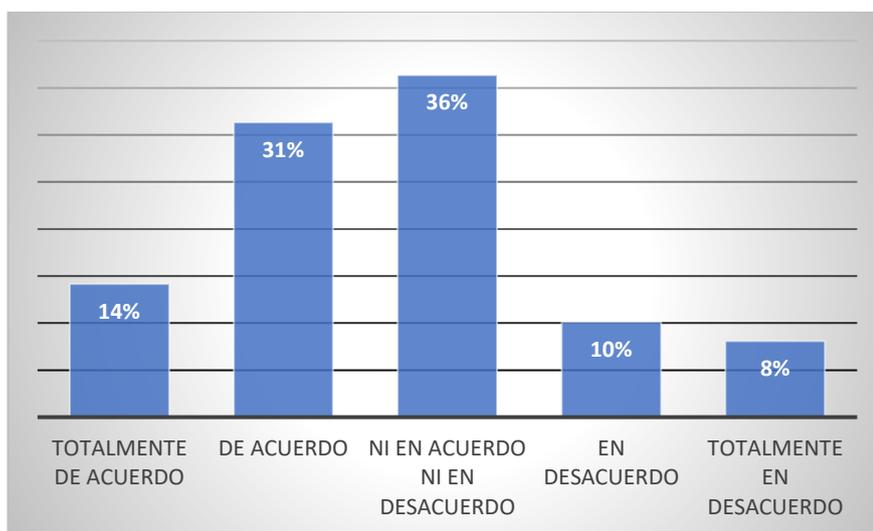
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	14	14%
De Acuerdo	31	31%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	36	36%
En desacuerdo	10	10%
Totalmente en desacuerdo	8	8%

Total	99	100%
--------------	-----------	-------------

Elaboración propia

Figura 10

Perfil laboral



Elaboración propia

Análisis: Respecto a si los empleados consideran que las funciones que ejercen dentro de la institución están relacionadas con su perfil profesional, el 36% manifiesta estar ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 31% está de acuerdo; el 14% está totalmente de acuerdo; el 10% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que, la mayor parte de los empleados manifiestan que sus funciones se asocian a sus estudios profesionales.

4.- ¿Conoce los objetivos y políticas de la institución?

Tabla 8

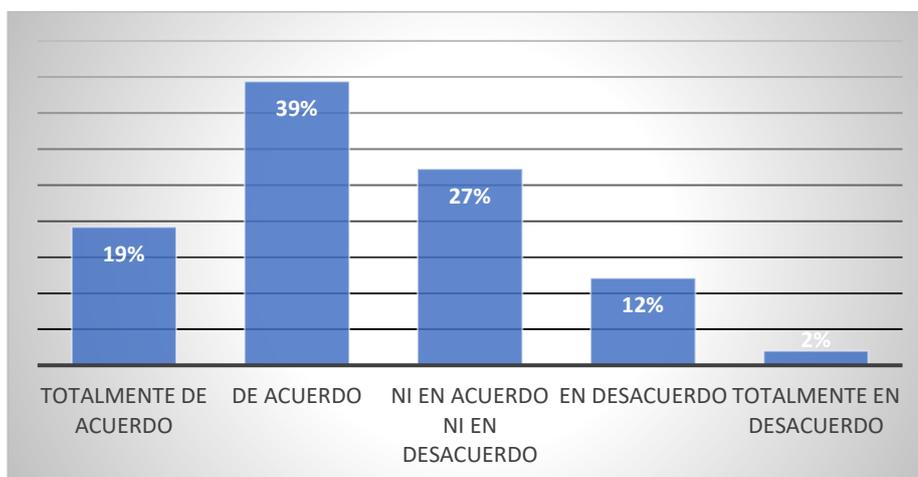
Objetivos y Políticas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	19	19%
De Acuerdo	39	39%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	27	27%
En desacuerdo	12	12%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 11

Objetivos y Políticas



Elaboración propia

Análisis: En relación al conocimiento de los objetivos y políticas institucionales por parte de los empleados, el 39% está de acuerdo; el 27% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 19% está totalmente de acuerdo; el 12% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo. Los resultados demuestran que la mayor parte de los empleados conocen los objetivos y políticas institucionales; por lo cual ejecutan sus actividades de forma adecuada para cumplir con estos objetivos.

5.- ¿Encuentra apoyo y confianza en sus superiores para ejecutar sus funciones dentro de la institución?

Tabla 9

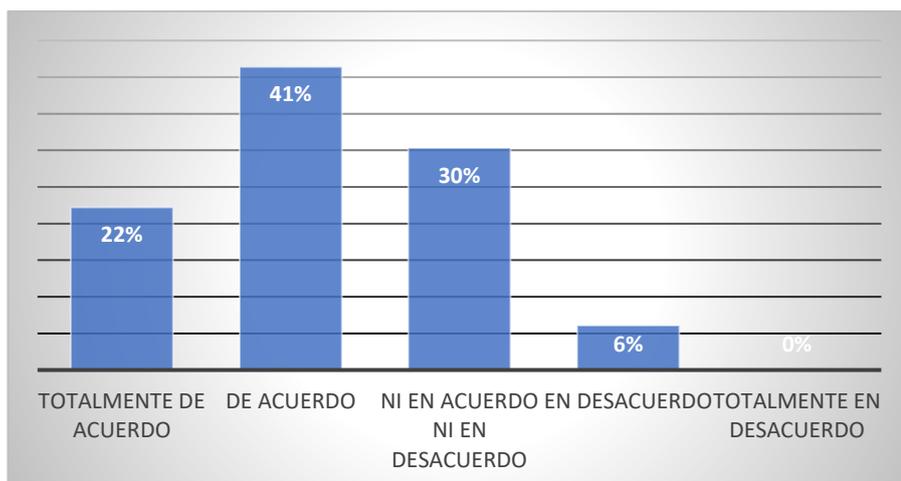
Apoyo y confianza

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	22	22%
De Acuerdo	41	41%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	30	30%
En desacuerdo	6	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 12

Apoyo y confianza



Elaboración propia

Análisis: En cuanto si los directivos o superiores brindan a los empleados apoyo y confianza en la ejecución de sus funciones, se obtiene que el 41% está de acuerdo; el 30% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 22% está totalmente de acuerdo y el 6% está en desacuerdo. Esto demuestra que, la mayor parte de los empleados percibe apoyo y confianza de sus superiores al realizar sus actividades.

6.- ¿Existe una verificación por parte de sus superiores sobre las actividades que desempeña en la institución?

Tabla 10

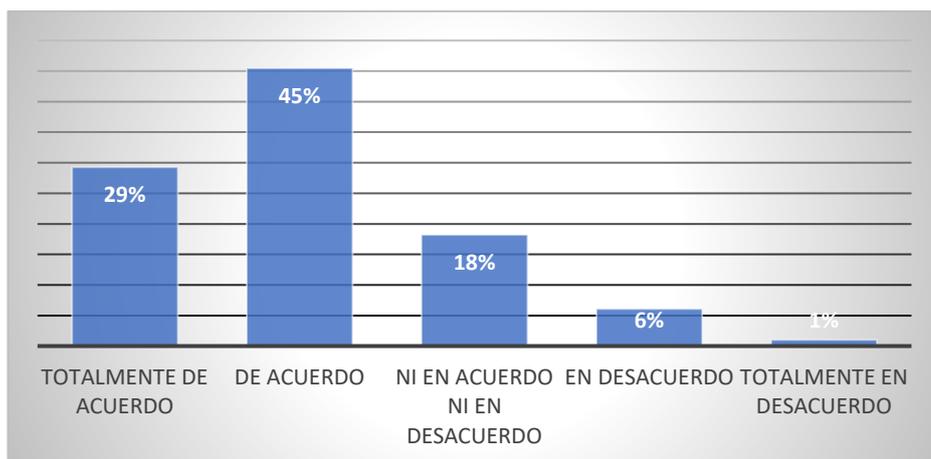
Verificación de actividades

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	29	29%
De Acuerdo	45	45%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	18%
En desacuerdo	6	6%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 13

Verificación de actividades



Elaboración propia

Análisis: En relación a si los empleados reciben verificación por parte de sus superiores en relación a las actividades que ejecutan; el 45% está de acuerdo; el 29% está totalmente de acuerdo; el 18% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 6% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que, la mayoría de empleados considera que sus jefes verifican sus actividades laborales, por lo cual ponen su mayor esfuerzo para realizarlas correctamente.

7.- ¿Considera que la aplicación de la estructura orgánica funcional mejora la participación de la institución?

Tabla 11

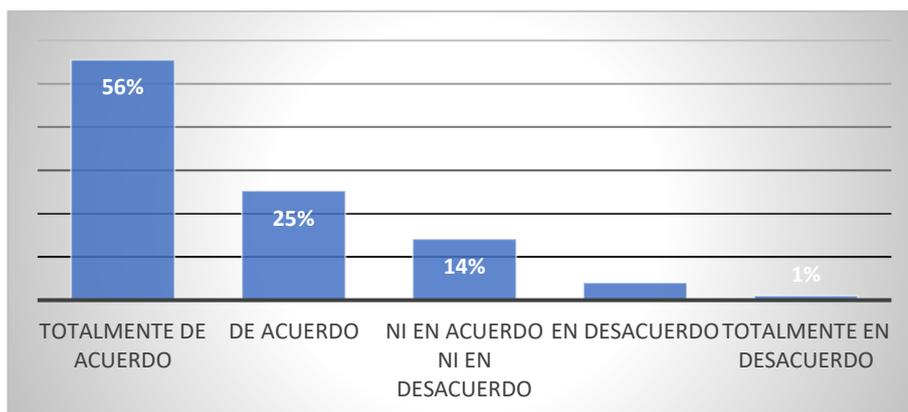
Estructura orgánica funcional

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	55	56%
De Acuerdo	25	25%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	14%
En desacuerdo	4	4%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 14

Estructura orgánica funcional



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a si la aplicación de la estructura orgánica funcional mejora la participación de la institución; el 56% está totalmente de acuerdo; el 25% está de acuerdo; el 14% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 4% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que, la mayor parte de empleados considera que al aplicar la estructura orgánica funcional se perfecciona y mejora la participación de la institución, así como el cumplimiento de objetivos.

8.- ¿Sus superiores consideran su participación en la toma de decisiones que interfieren y pueden afectar su trabajo?

Tabla 12

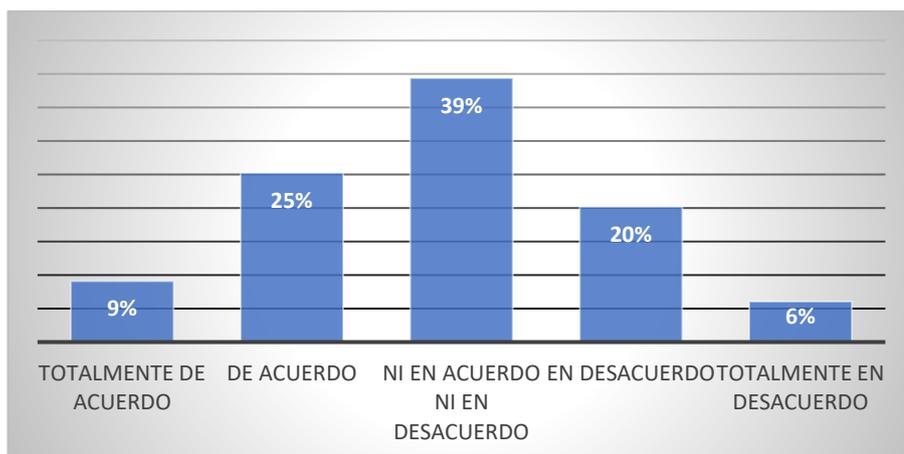
Toma de decisiones

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	9%
De Acuerdo	25	25%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	39	39%
En desacuerdo	20	20%
Totalmente en desacuerdo	6	6%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 15

Toma de decisiones



Elaboración propia

Análisis: En relación a si los superiores consideran la participación de los empleados en la toma de decisiones que pueden interferir y afectar sus actividades laborales; el 39% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 25% está de acuerdo; el 20% está en desacuerdo; el 9% está totalmente de acuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo. Los resultados demuestran que, la mayor parte de los empleados manifiesta que en ocasiones sus superiores los consideran en la toma de decisiones referentes a sus actividades laborales.

9.- ¿Recibe información constante sobre el rendimiento de la institución?

Tabla 13

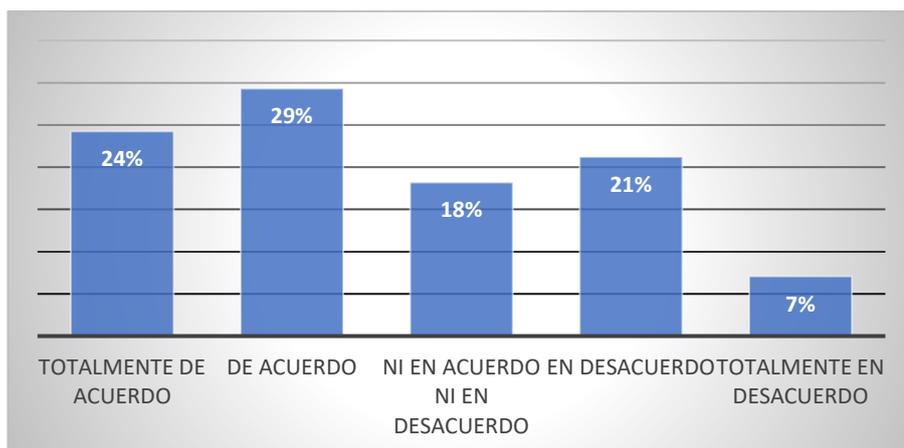
Rendimiento de la institución

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	24%
De Acuerdo	29	29%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	18%
En desacuerdo	21	21%
Totalmente en desacuerdo	7	7%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 16

Rendimiento de la institución



Elaboración propia

Análisis: Respecto a si los empleados reciben información constante acerca del rendimiento que tiene la institución; se obtiene que el 29% está de acuerdo; el 24% está totalmente de acuerdo; el 21% está en desacuerdo; el 18% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo. Es así que, se observa que la mayor parte de empleados manifiesta que si recibe información constante sobre el rendimiento institucional, y puede reconocer su nivel de desempeño y productividad.

10.- ¿Existe una buena comunicación con sus superiores para la resolución de problemas?

Tabla 14

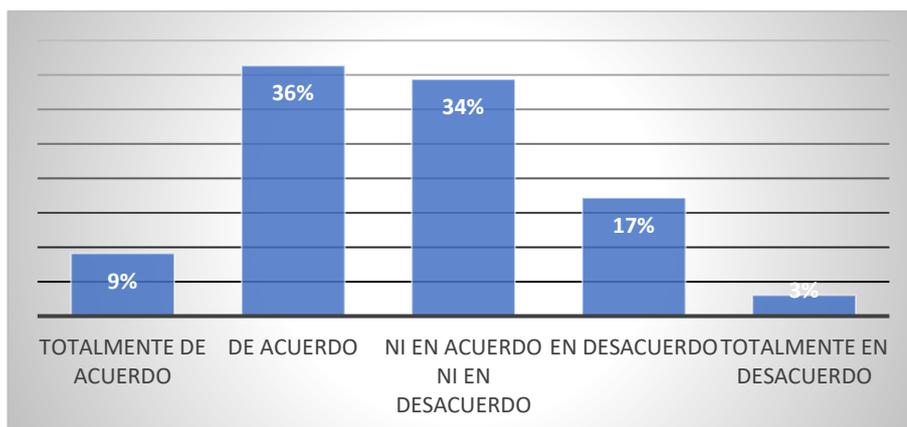
Comunicación y Resolución de problemas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	9%
De Acuerdo	36	36%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	34	34%
En desacuerdo	17	17%
Totalmente en desacuerdo	3	3%
Total	99	100%

Elaboración propia

Figura 17

Comunicación y Resolución de problemas



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a si se presentan una buena comunicación con los superiores para resolver los problemas; el 36% manifiesta estar de acuerdo; el 34% está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 17% está en desacuerdo; el 9% está totalmente de acuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que, la mayor parte de los empleados manifiesta que en la institución se presenta una buena comunicación con los superiores para resolver los problemas.

4.1.2. Resultados de la encuesta a usuarios sobre calidad del servicio

Tabla 15

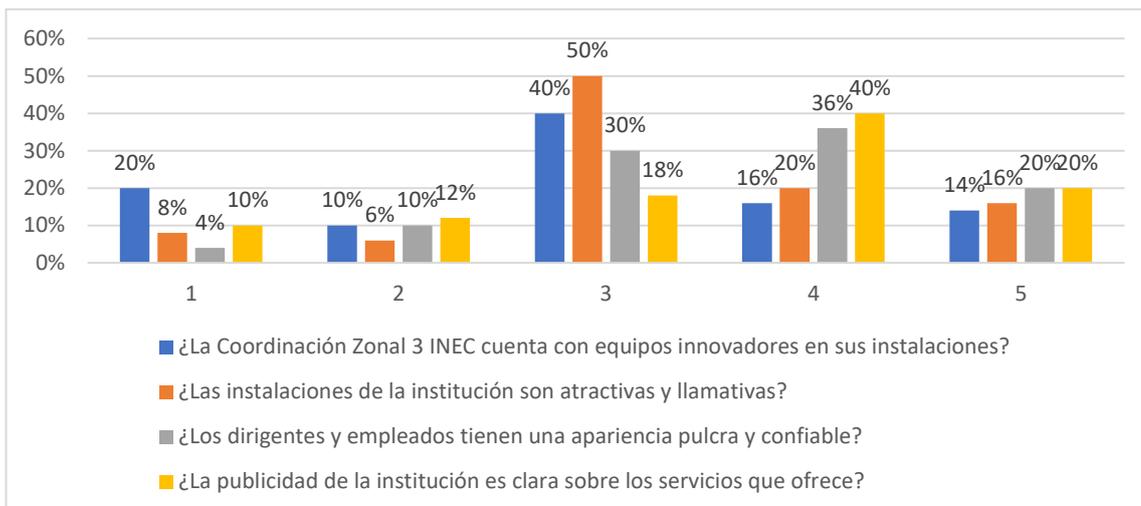
Dimensión: Elemento Tangible

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿La Coordinación Zonal 3 INEC cuenta con equipos innovadores en sus instalaciones?	10	5	20	8	7
2	¿Las instalaciones de la institución son atractivas y llamativas?	4	3	25	10	8
3	¿Los dirigentes y empleados tienen una apariencia pulcra y confiable?	2	5	15	18	10
4	¿La publicidad de la institución es clara sobre los servicios que ofrece?	5	6	9	20	10

Elaboración propia

Figura 18

Dimensión: Fiabilidad



Elaboración propia

Análisis: Respecto a la dimensión de elementos tangibles, acerca de equipos innovadores en las instalaciones de la institución, se obtiene un 40% que manifiesta que en ocasiones han observado equipos e instalaciones innovadoras. Un 50% de personas considera que la institución en ocasiones cuenta con instalaciones atractivas y llamativas; el 36% de las personas manifiesta que casi siempre los dirigentes y empleados tienen una buena apariencia. Finalmente, el 40% de las personas considera que casi siempre la publicidad de la institución oferta de manera clara los servicios.

Tabla 16

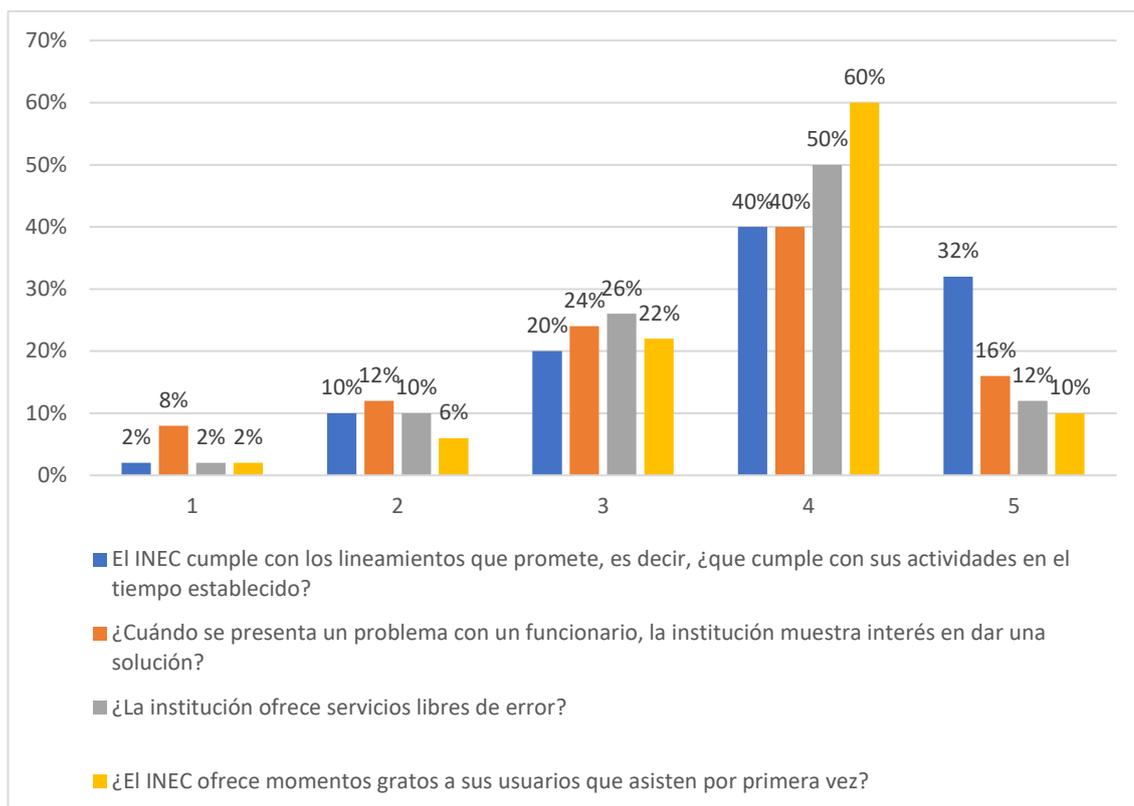
Dimensión: Elemento Tangible

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
5	El INEC cumple con los lineamientos que promete, es decir, ¿que cumple con sus actividades en el tiempo establecido?	1	5	10	20	16
6	¿Cuándo se presenta un problema con un funcionario, la institución muestra interés en dar una solución?	4	6	12	20	8
7	¿La institución ofrece servicios libres de error?	1	5	13	25	6
8	¿El INEC ofrece momentos gratos a sus usuarios que asisten por primera vez?	1	3	11	30	5

Elaboración propia

Figura 19

Dimensión: Fiabilidad



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a la dimensión fiabilidad, se obtiene que: el 40% de las personas consideran que casi siempre la institución cumple con los lineamientos que establece y con las actividades en un tiempo determinado. Asimismo, el 40% de las personas manifiesta que casi siempre, la institución muestra interés por resolver los problemas que se presentan con un funcionario. El 50% de las personas mencionan que casi siempre la institución ejecuta los servicios sin ningún tipo de error. Finalmente, se obtiene que el 60% de las personas considera que el INEC otorga momentos agradables a los usuarios que acuden a la institución por primera vez.

Tabla 17

Dimensión: Capacidad de respuesta

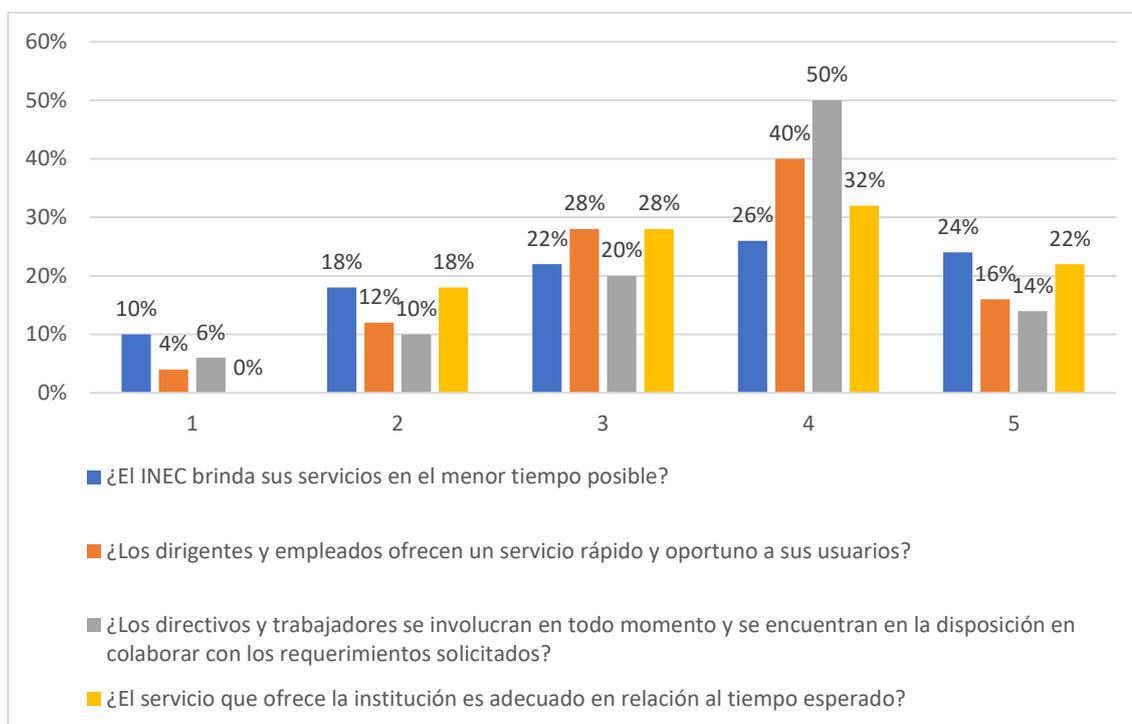
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
9	¿El INEC brinda sus servicios en el menor tiempo posible?	5	9	11	13	12
10	¿Los dirigentes y empleados ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus usuarios?	2	6	14	20	8
11	¿Los directivos y trabajadores se involucran en todo momento y se encuentran en la disposición en colaborar con los requerimientos solicitados?	3	5	10	25	7

12	¿El servicio que ofrece la institución es adecuado en relación al tiempo esperado?	0	9	14	16	11
----	--	---	---	----	----	----

Elaboración propia

Figura 20

Dimensión: Capacidad de respuesta



Elaboración propia

Análisis: En relación a la dimensión capacidad de respuesta; se obtiene que: el 26% de las personas considera que casi siempre la institución ofrece sus servicios en un tiempo adecuado; por otro lado, el 40% de las personas manifiestan que casi siempre los dirigentes y trabajadores de la institución otorgan un servicio rápido y oportuno. El 50% de las personas consideran que casi siempre, los directivos y trabajadores se involucran en todo momento en la colaboración de requerimientos solicitados. Finalmente, se obtiene que el 32% manifiesta que casi siempre el servicio que oferta la institución es adecuado respecto al tiempo esperado.

Tabla 18

Dimensión: Seguridad

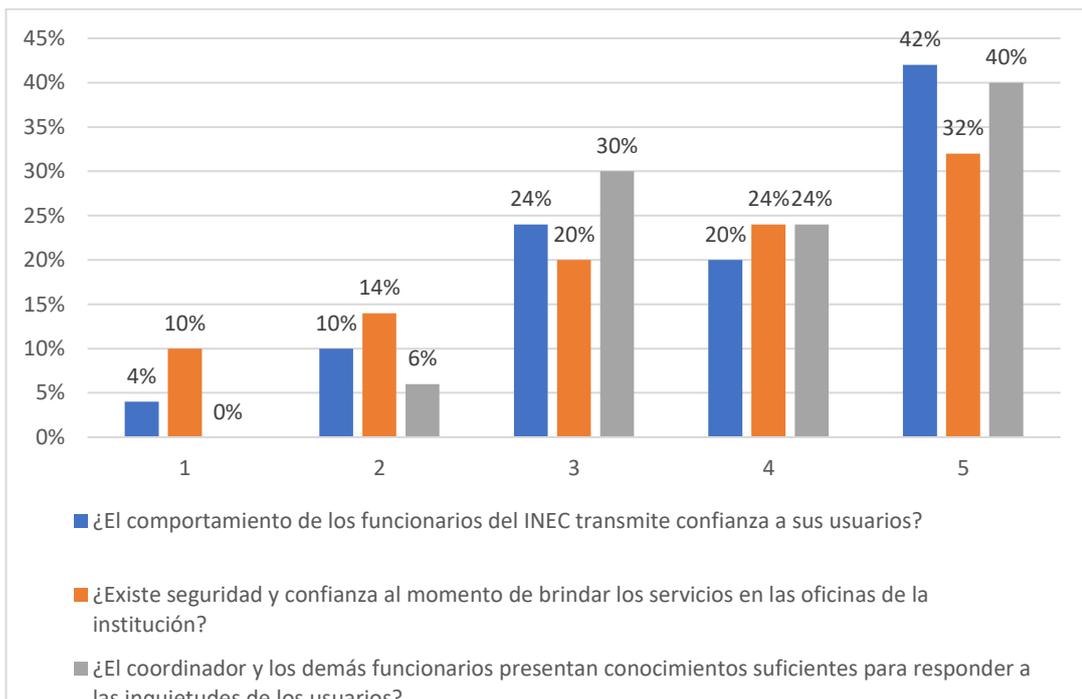
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
13	¿El comportamiento de los funcionarios del INEC transmite confianza a sus usuarios?	2	5	12	10	21

14	¿Existe seguridad y confianza al momento de brindar los servicios en las oficinas de la institución?	5	7	10	12	16
15	¿El coordinador y los demás funcionarios presentan conocimientos suficientes para responder a las inquietudes de los usuarios?	0	3	15	12	20

Elaboración propia

Figura 21

Dimensión: Seguridad



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a la dimensión seguridad se obtiene que: el 42% de las personas consideran que siempre el comportamiento de los funcionarios de la institución transmite confianza a los usuarios. El 32% de las personas manifiesta que siempre existe seguridad y confianza cuando se brinda o se ofrece un servicio en las oficinas institucionales. Finalmente, el 40% de las personas considera que el coordinador y los funcionarios de la institución poseen conocimientos suficientes para solventar las inquietudes de los usuarios.

Tabla 19

Dimensión: Empatía

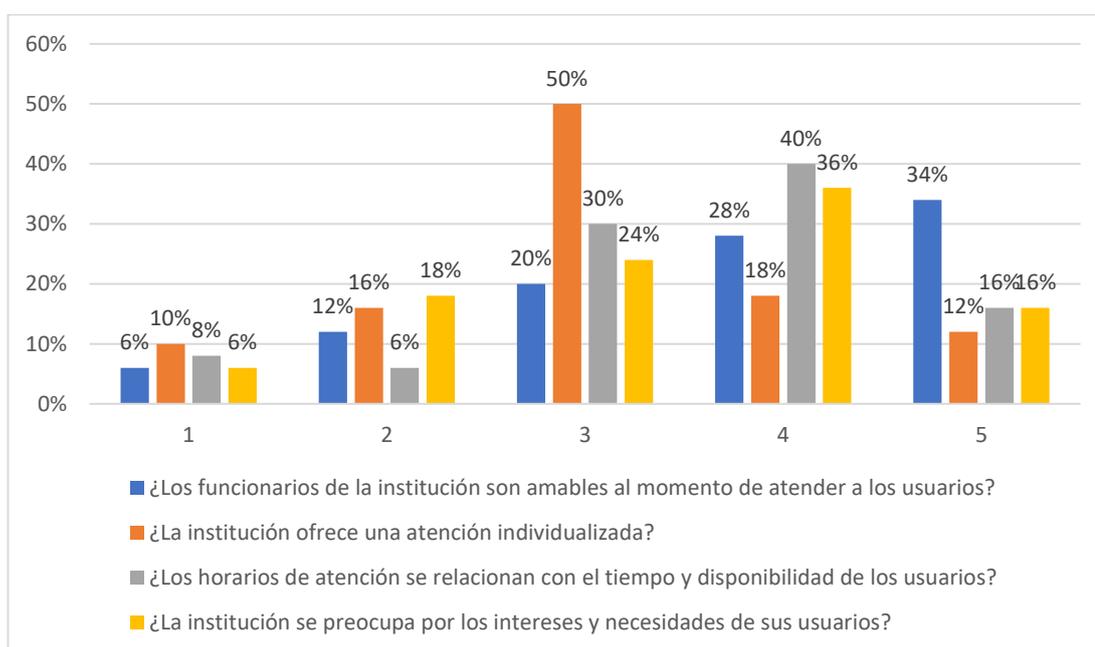
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
16	¿Los funcionarios de la institución son amables al momento de atender a los usuarios?	3	6	10	14	17

17	¿La institución ofrece una atención individualizada?	5	8	25	9	6
18	¿Los horarios de atención se relacionan con el tiempo y disponibilidad de los usuarios?	4	3	15	20	8
19	¿La institución se preocupa por los intereses y necesidades de sus usuarios?	3	9	12	18	8

Elaboración propia

Figura 22

Dimensión: Empatía



Elaboración propia

Análisis: En cuanto a la dimensión empatía se obtiene que: el 34% de los usuarios manifiesta que todo el tiempo los funcionarios de la institución son amables cuando los atiende. El 50% de las personas considera que rara vez la institución ofrece una atención individualizada. El 40% de los usuarios manifiesta que casi siempre los horarios de atención se asocian con el tiempo y disponibilidad de los usuarios. Finalmente, el 36% de los usuarios considera que casi siempre la institución se preocupa por los intereses y necesidades de los usuarios.

4.2.DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de la encuesta aplicada a los empleados sobre la estructura organizacional, se obtiene que la mayor parte de empleados son mujeres, además, una porción significativa son personas jóvenes con edades de 20 a 29 años. Cuando se les cuestionó sobre su percepción sobre la estructura organizacional, estos se mostraron escépticos respecto del tema.

Por otra parte, se determinó que la mayoría de colaboradores de la empresa sí poseen conocimiento sobre qué funciones son las que deben ejecutar de acuerdo a su cargo, sin embargo, se conoce que las acciones que desarrollan los empleados no siempre están acorde a su perfil laboral, por el contrario, sus funciones se ejecutan de acuerdo a sus habilidades y aptitudes.

Del mismo modo, al cuestionar a los empleados sobre si conocen sobre los objetivos y políticas de la institución, estos mencionan que si están al tanto puesto que el contenido de estos se ha socializado de forma periódica. Ahora bien, una gran parte percibe que si existe ayuda por parte de los superiores para la ejecución de sus labores, a su vez indican que el personal que posee un nivel jerárquico superior se encarga de la verificación de las tareas realizadas por el personal.

Asimismo, una gran parte del personal muestra estar totalmente de acuerdo sobre la idea de que la estructura orgánica de una empresa mejora sustancialmente la participación de la institución. En base a esta premisa, se indica que una buena comunicación interna permite que las actividades se desarrollen con exactitud y por tanto las decisiones son tomadas de manera oportuna.

Desde otra perspectiva, una vez aplicado el instrumento para determinar la calidad del servicio sobre los usuarios, se ha determinado que el 40% en ocasiones han observado equipos e instalaciones innovadoras, atractivas y llamativas; el 36% manifiesta que casi siempre los dirigentes y empleados tienen una buena apariencia. Finalmente, el 40% de las personas considera que casi siempre la publicidad de la institución oferta de manera clara los servicios.

el 40% de las personas consideran que casi siempre la institución cumple con los lineamientos que establece y con las actividades en un tiempo determinado. Asimismo, el 40% de las personas manifiesta que casi siempre, la institución muestra interés por resolver los problemas que se presentan con un funcionario. El 50% de las personas mencionan que casi siempre la institución ejecuta los servicios sin ningún tipo de error. capacidad de respuesta; se obtiene que: el 26% de las personas considera que casi siempre la institución ofrece sus servicios en un tiempo adecuado; por otro lado, el 40% de las personas manifiestan que casi siempre los dirigentes y trabajadores de la institución otorgan un servicio rápido y oportuno. El 50% de las personas consideran que casi siempre, los directivos y trabajadores se involucran en todo momento en la colaboración de requerimientos solicitados.

Por otra parte, un poco menos de la mitad de usuarios de los servicios consideran que siempre el comportamiento de los funcionarios de la institución transmite confianza. El 32% señala que siempre existe seguridad y confianza cuando se brinda o se ofrece un servicio en las oficinas institucionales, mientras que la diferencia restante no está satisfecha con el servicio. Del mismo modo, El 50% de las personas considera que rara vez la institución ofrece una atención individualizada.

En base a esta serie de resultados obtenidos, resulta relevante mencionar lo expuesto por Miao et al. (2018), quienes indican que el imperativo de la innovación para las organizaciones públicas surge debido a presiones tanto externas como internas. Los cambios en el entorno externo, como los recursos cada vez más escasos, las crecientes expectativas de los ciudadanos de un gobierno más receptivo y responsable, y las decisiones internas deliberadas destinadas a reducir las brechas de rendimiento en la búsqueda de niveles de servicio más altos, requieren innovación.

Así mismo, Li y Sang (2020), indica que de todos los factores que influyen en la fidelidad de los usuarios, la calidad del servicio y el valor percibido son los que han demostrado de forma más consistente que aumentan la intención de uso continuo de los usuarios. Los ciudadanos se verán desanimados a la hora de volver a utilizar un sistema de administración electrónica si han experimentado una mala calidad de servicio y deciden que el servicio no vale nada o no tiene valor, y sus reacciones determinan directamente la legitimidad de las inversiones en infraestructuras y programas de administración.

Esta situación pone de manifiesto la importancia de comprender los factores que contribuyen a la calidad y los antecedentes del valor del servicio relevantes para el servicio público, investigar el mecanismo por el que la calidad del servicio afecta al valor de la institución y examinar el papel mediador que desempeña el valor del servicio percibido en la relación entre la calidad y la intención de los ciudadanos de reutilizar los servicios públicos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES, RECOMEDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1. CONCLUSIONES

La presente investigación cuyo objetivo fue analizar la estructura organizacional y su influencia con la calidad del servicio de la Coordinación Zonal 3-INEC en Tungurahua, con la aplicación de buenas prácticas administrativas: recopiló información, mediante el desarrollo de una investigación bibliográfica documental, para crear un sustento teórico en relación a las variables de estudio, por otra parte, ejecutó un diagnóstico situacional e identificó la relación entre la estructura organizacional y los factores de la calidad de servicio.

La práctica de la gestión participativa será útil para que los responsables de la toma de decisiones compartan la autoridad con los empleados permitiéndoles asumir más responsabilidades, lo que contribuirá a su compromiso y percepción. En segundo lugar, la percepción de los empleados sobre la igualdad y la equidad en la distribución de las recompensas es también crucial. Los directivos deben ofrecer recompensas a sus empleados y, al mismo tiempo, vigilar la distribución de las mismas para crear un clima positivo, ya que una percepción de injusticia puede causar un impacto inverso.

La estructura organizativa, incluidos los reglamentos, las normas y la organización del trabajo, es también otro componente del clima organizativo, que repercute en el compromiso organizativo y en la percepción del rendimiento organizativo. No sólo es importante para los usuarios de los servicios, sino también para las condiciones físicas de los empleados. Para crear un clima organizativo positivo, los responsables de la toma de decisiones pueden transformar la actual estructura mecanicista de las instituciones públicas en una más orgánica.

Por último, se concluye que las estructuras orgánicas también pueden contribuir a la apertura a la innovación y reducir la resistencia al cambio. Teniendo en cuenta que las estructuras orgánicas son sensibles al entorno externo, siempre están abiertas al cambio y animan a los empleados a ser creativos e innovadores. Así pues, el clima organizativo

puede percibirse de forma más positiva y el compromiso organizativo y el rendimiento organizativo percibido se verán afectados positivamente.

5.2.RECOMENDACIONES

Se recomienda a los líderes institucionales que encuentren formas de colaborar con una amplia gama de partes interesadas internas y externas para superar la oposición inherente. Sobre todo, dentro de la gestión institucional es necesario fomentar una comunicación efectiva que facilite la participación de todos los colaboradores. Esto permite obtener diferentes perspectivas sobre la situación actual de la institución.

Es necesario generar espacios de socialización de los objetivos empresariales, así como también de las políticas, manuales y disposiciones para que todo el personal establezca una línea de seguimiento para que sus acciones se encuentren encaminadas a prestar un servicio de calidad a la comunidad desde su trabajo.

Resulta de vital importancia gestionar una adecuada inversión sobre equipos tecnológicos y mejora de las instalaciones puesto que la atención de los usuarios se centra en la calidad y buen estado de los recursos físicos utilizados para prestar el servicio a la comunidad.

Para futuras investigaciones es recomendable que los investigadores utilicen datos objetivos sobre el comportamiento de los usuarios, para establecer mejor los efectos del liderazgo empresarial. Además, el diseño de la encuesta no permite inferir relaciones causa-efecto. Otra limitación tiene que ver con el hecho de que la recogida de datos se llevó a cabo en un área de un solo país. Las investigaciones futuras deberán examinar si los resultados del estudio son generalizables a otras partes del Ecuador y a otros países.

5.3.BIBLIOGRAFÍA

- Alcazar, K. (2016). Modelo SERVQUAL para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de la atención prioritaria en la Unidad Médica Cartagena de Indias. *UniCartagena*, 1-19. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3961/MODELO%20SERVQUAL%20PARA%20EL%20ANALISIS%20DE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20LA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Altamirano, A. G. (2019). *La innovación tecnológica y su impacto en el mejoramiento de la calidad de servicios en las empresas de servicios de Tungurahua*. Universidad Técnica d Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29645/1/744%20MKT.pdf>
- Anco, L. (2017). *Estrcutura organizacional y calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Red 19, Lima-2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15854/Anco_ALM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2): 201-206.
- Barona, G. C. (2014). *Organización empresarial y el ambiente laboral en la empresa Puntonet S.A. de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8059/1/185%20o.e..pdf>
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>

- Bastidas, V. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro metodologia inv](http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20inv.pdf)
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2): 236-244. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n2/1727-897X-ms-19-02-236.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico* *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios de salud*. Obtenido de *Estudios Gerenciales* Vol. 31: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Blanco, A., Vásquez, Á., García, R., & Melamed, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2): 133-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431012/28063431012.pdf>
- Burgos, A. M., & Castillo, W. M. (2020). *Factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y su relación con la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019*. Obtenido de *Universidad Privada Antenor Orrego*: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6851>
- Escalante, T., Mackay, C., Escalante, A., & Mackay, R. (2021). El aseguramiento de la calidad en las PYMES ecuatorianas. *Revista Publicando*, 8(31): 71-81.
- Estrada, M. E. (2019). *La calidad y su evaluación en base a indicadores de gestión para la fabricación del servicio en las empresas del sector terciario*. Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31137/1/040%20AA-OE.pdf>

- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o Técnicas de Indagación Empírica? *Revista Didasc@lia*, 11(3): 62-79.
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en MYPES durante el COVID-19. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(2): 99-110.
- Garduño, B. A. (2021). *La relación de la estructura organizacional con la calidad del servicio*. Obtenido de Universidad Autónoma de Aguascalientes: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/2150>
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3): 1-23. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n3/0186-1042-cya-65-03-00010.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de al calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana*, 12(2): 127-141. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernandez, N. B., & Estupiñán, J. (2018). *Gestión Empresarial Y Posmodernidad*. Belgium: Pons Publishing House.
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Enfoques*, 4(16): 272-283.

- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378720617306912?token=F3ECA4E5E87011A1D3DB4DE2D60274BB6728472A36789FEF4A74EE60D5795F05BFB15FE5B3759E65799973BEAC6EAE04&originRegion=us-east-1&originCreation=20220918153132>
- Mantilla, A., & Rojas, M. (2019). Realidad de las estructuras organizacionales en el sector público ecuatoriano 2007-2016. *Revista Digital FCE-UNLP*, (13): 1-7.
- Mena, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*. Obtenido de Pensamiento & Gestión, núm. 46: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Miao, Q., Newman, A., Schwarz, G., & Cooper, B. (2018). How Leadership and Public Service Motivation Enhance Innovative Behavior. *Public Administration review*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.12839>
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Cuaderno de las Ciencias*, 2(4): 498-510.
- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 1-10.
- Nery, S., Celaya, R., & Prado, C. (2019). Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano. *Universidad % Empresa*, 21(37): 1-10.
- Ñañez, C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos : https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16676/Nanez_sc.pdf?sequence=1

- Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4): 114-137.
- Orgambídez, A., & de Almeida, M. H. (2016). *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales*. Obtenido de *Tourism & Management Studies*, vol. 11, núm. 2: <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743884019.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1): 227-232.
- Pineda, V., & Erazo, J. (2021). La estructura organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOLNONIA*, 6(12): 37-68.
- Pineda, V., & Erazo, J. (2021). La estructura organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12): 37-68.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6): 167-176.
- Robayo, P. V. (2016). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. Obtenido de Elsevier: <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-la-innovacion-como-proceso-su-S2215910X1600015X>
- Rubio, R. X. (2022). *Gestión en la organización empresarial y su influencia en la creación de emprendimientos en la era post Covid de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica De Ambato. Facultad De Ciencias Administrativas. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34568/1/002%20AE.pdf>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2): 85-101.

Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1): 1-14.

Villafuerte, S. I. (2010). “*Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1476/1/221%20Ing.pdf>

Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *TEACS*, 10(22): 26-38.

5.4.ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA SOBRE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Encuesta dirigida a los empleados de la Coordinación Zonal 3 INEC

Objetivo: Identificar la estructura orgánica funcional de la institución, mediante la percepción de los empleados.

Instrucciones:

- ✓ La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos.
- ✓ Lea cada afirmación, después seleccione en torno al número para indicar, en su opinión, cuán falsa o cierta es cada afirmación.
- ✓ Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación.
- ✓ Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado
- ✓ Se muestra una serie de preguntas con 5 opciones de respuesta que evalúan la percepción de los empleados sobre la estructura organizacional de la institución.

Género

Femenino

Masculino

Edad

Más de 50 años

De 40-49 años

De 30-39 años

De 20-29 años

1.- ¿Conoce la existencia de la estructura funcional de la institución?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2.- ¿Usted como empleado de la institución conoce sus funciones y responsabilidades?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Considera que las funciones que ejecuta en la institución están acorde a su perfil laboral?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4.- ¿Conoce los objetivos y políticas de la institución?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Encuentra apoyo y confianza en sus superiores para ejecutar sus funciones dentro de la institución?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Existe una verificación por parte de sus superiores sobre las actividades que desempeña en la institución?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Considera que la aplicación de la estructura orgánica funcional mejora la participación de la institución?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Sus superiores consideran su participación en la toma de decisiones que interfieren y pueden afectar su trabajo?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9.- ¿Recibe información constante sobre el rendimiento de la institución?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10.- ¿Existe una buena comunicación con sus superiores para la resolución de problemas?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Encuesta dirigida a los usuarios de la Coordinación Zonal 3 INEC

Objetivo: Identificar la calidad del servicio de la institución, mediante la percepción de los usuarios.

Instrucciones:

- ✓ La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos.
- ✓ Lea cada afirmación, después seleccione en torno al número para indicar, en su opinión, cuán falsa o cierta es cada afirmación.
- ✓ Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación.
- ✓ Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado
- ✓ Se muestra una serie de preguntas con 5 opciones de respuesta que evalúan la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la institución.

Objetivo: Determinar la calidad del servicio que ofrece la institución, de acuerdo a la percepción de los usuarios.

La presente encuesta es de fines académicos, para lo cual se solicita leer cada una de las preguntas considerando que todas se deben contestar como organización y marque el número que describe mejor su opinión, con base a la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Casi Nunca	Nunca

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión: Elemento Tangible					
¿La Coordinación Zonal 3 INEC cuenta con equipos innovadores en sus instalaciones?					
¿Las instalaciones de la institución son atractivas y llamativas?					

¿Los dirigentes y empleados tienen una apariencia pulcra y confiable?					
¿La publicidad de la institución es clara sobre los servicios que ofrece?					
Dimensión: Fiabilidad					
El INEC cumple con los lineamientos que promete, es decir, ¿que cumple con sus actividades en el tiempo establecido?					
¿Cuándo se presenta un problema con un funcionario, la institución muestra interés en dar una solución?					
¿La institución ofrece servicios libres de error?					
¿El INEC ofrece momentos gratos a sus usuarios que asisten por primera vez?					
Dimensión: Capacidad de Respuesta					
¿El INEC brinda sus servicios en el menor tiempo posible?					
¿Los dirigentes y empleados ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus usuarios?					
¿Los directivos y trabajadores se involucran en todo momento y se encuentran en la disposición en colaborar con los requerimientos solicitados?					
¿El servicio que ofrece la institución es adecuado en relación al tiempo esperado?					
Dimensión: Seguridad					
¿El comportamiento de los funcionarios del INEC transmite confianza a sus usuarios?					
¿Existe seguridad y confianza al momento de brindar los servicios en las oficinas de la institución?					
¿El coordinador y los demás funcionarios presentan conocimientos suficientes para responder a las inquietudes de los usuarios?					
Dimensión: Empatía					
¿Los funcionarios de la institución son amables al momento de atender a los usuarios?					

¿La institución ofrece una atención individualizada?					
¿Los horarios de atención se relacionan con el tiempo y disponibilidad de los usuarios?					
¿La institución se preocupa por los intereses y necesidades de sus usuarios?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!