

Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba.



Implementation of the Servperf model as a tool for diagnosis and the proposal of improvements in the provision of the service. Case: Ecuadorian Social Security Institute Riobamba Agency.

Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria¹, Santiago Armando Navas Zamora.², Jenny Isabel Chávez Rojas³ María Fernanda Miranda⁴ Juan Carlos Morocho Quisnancela⁵

Recibido: 10-02-2019 / Revisado: 15-02-2019 / Aceptado: 04-03-2019/ Publicado: 14-06-2019

Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.445>

The research is born from the importance of the quality of the services in satisfying the needs of the affiliates of the IESS of the city of Riobamba, which, over the years, has been exposed to negative criticism, since they do not comply with the expectations of the users. The objective is to apply a quality management model for the diagnosis of the quality of the services offered by the IESS and propose alternatives to improve them. The methodology used is Non-Experimental of transversal design because there are no deliberate manipulations of the variables under study and the phenomena are observed in their natural state, in a defined population in a certain period of time; additionally, a hypothesis of the possible solutions was issued, the same ones that were validated by

¹ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas. Riobamba, Ecuador. carolina.sanchez@epoch.edu.ec

² Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas. Riobamba, Ecuador. santynz89@gmail.com

³ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas. Riobamba, Ecuador. jennisa05@yahoo.es

⁴ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas. Riobamba, Ecuador. fermiranda17@hotmail.com

⁵ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas. Riobamba, Ecuador. juanka-mor8@hotmail.com

statistical methods; the approach was quantitative due to the need to contrast the hypothesis and qualitative, as the variables under study were deepened; the scope was exploratory, that is, a problem that was little studied from an innovative perspective that prepares the field for new studies was investigated; descriptive of the phenomena and their components to define variables and; correlational since predictions are offered through the quantification and relationship of variables. The main result was that the SERVPERF model allows to identify with greater accuracy based on five dimensions the quality in the provision of the services and that in the case of the research it was found that empathy is the main problem that was derived from the lack of human talent training. For this reason, it is proposed based on the circle of Deming, continuous improvement strategies that change the organizational culture and guide it to satisfy the needs of the members.

Keywords: Quality, service, Servperf, satisfaction, customer, analysis

Resumen.

La investigación nace de la importancia que tiene la calidad de los servicios en la satisfacción de las necesidades de los afiliados del IESS de la ciudad de Riobamba, la misma, que a través de los años ha estado expuesta a críticas negativas, pues no cumplen con las expectativas de los usuarios. El objetivo radica en implementar el modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico de la calidad de los servicios y proponer alternativas de mejora de los mismos. La metodología empleada es del tipo no experimental de diseño transversal con un enfoque cuantitativo y cualitativo. El principal resultado fue que el modelo SERVPERF, permite identificar con mayor exactitud en base a cinco dimensiones la calidad en la prestación de los servicios y que en el caso de la investigación dio como resultado que es la empatía el principal problema que se derivó de la falta de capacitación del talento humano. Por tal motivo, se propone en base al círculo de Deming, estrategias de mejora continua que cambien la cultura organizacional y la orienten a la satisfacción de las necesidades de los afiliados.

Palabras claves: Calidad, servicio, Servperf, satisfacción, cliente, análisis.

Introducción.

Se entiende como seguridad social a la protección que los gobiernos deben brindar a sus mandantes a través de medidas o políticas públicas que van en contra de la privación

económica y social del derecho a gozar de una vida digna, que puede verse perjudicada a consecuencia de una enfermedad, accidente laboral, invalidez, vejez u otro tipo de factores (Linares, 2010).

En el Ecuador la seguridad social tuvo sus cimientos en 1928 con la creación de la Caja de Pensiones, que se denominaba de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, se encargaba de entregar pensiones de jubilación, montepío y fondos mortuorios, para los trabajadores públicos, civiles y militares. A partir de 1963 se forma la caja Nacional del Seguro Social bajo supervisión del Instituto Nacional de Previsión. En 1970 se fundó el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se encargaba de hacer cumplir el derecho irrenunciable de los trabajadores a la seguridad social. En 1998 la Constitución de la Republica ordena que las contribuciones del Estado consten en el Presupuesto General. En el 2001 se expidió la Ley de la Seguridad Social vigente hasta la actualidad (Porrás, 2016).

En la Constitución Política de 2008, se menciona que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas incluso de aquellas que tengan un trabajo no remunerado y que será responsabilidad del Estado garantizarlo. Los principios que rigen la seguridad social para atender las necesidades individuales y colectivas son la solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación (Sasso, 2014).

Sin embargo, hay que hacer énfasis en que la sociedad en general tienen una imagen negativa de la seguridad social, argumentando que la atención, el servicio y la comunicación de sus servicios es deficiente y en muchas de las ocasiones han visto la necesidad de recurrir a clínicas u hospitales privados pese a estar afiliados al IESS.

La seguridad social necesita mejorar su estructura, los procesos y los sistemas de apoyo a la gestión para conseguir los objetivos planteados y modernizar los servicios, para lo cual es necesario modificaciones en el enfoque programático y en el financiamiento. Es por ello que de acuerdo con Durán uno de los principales problemas que requieren mejorar es la calidad e imagen de la institución.

Durante los últimos años el IESS ha venido realizando progresos en la gestión, pero aún persisten serias falencias administrativas que deterioran la imagen de la Entidad y minan la confianza pública: áreas críticas tienen que ver con la prestación de servicios médicos,

afiliación, recaudación y trámite de prestaciones económicas. Es indispensable que las instituciones de seguridad gocen de la mejor imagen y confianza pública posible, reconociendo que siempre será difícil lograr niveles de aprobación total. La falta de confianza es uno de los obstáculos más importantes que afronta el IESS, pues incide negativamente sobre los incentivos a la afiliación y a la participación contributiva, tanto por parte de los trabajadores como de los empleadores (Duran, 2008, p. 164).

Es imprescindible mencionar que el gobierno pasado y el actual han trabajado por dotar de equipos e infraestructura a todas las dependencias del IESS a nivel nacional, para mejorar la atención que dan a los afiliados. Sin embargo, se hace necesaria la aplicación de estrategias que le devuelvan la credibilidad y confianza a la institución para que la gente se siga afiliando y haga uso de todos los servicios y beneficios que se ofrecen. Es por ello que a través de los modelos de gestión se busca mejorar la prestación de servicios en el IESS de la ciudad de Riobamba.

Metodología.

Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es no experimental debido a que no existen manipulaciones deliberadas de las variables de estudio y se observan los fenómenos en su estado natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Es un estudio de diseño transversal debido a que se lleva a cabo en una población definida y en un determinado periodo de tiempo.

Enfoque De La Investigación

El enfoque de la investigación es mixto, es decir, será cuanti-cualitativo. Cuantitativo debido a que se utilizan herramientas estadísticas para la comprobación de hipótesis; y cualitativo, ya que se profundizaran los fenómenos y variables en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación: Exploratorio, descriptivo y correlacional

Población de estudio

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018), el número de afiliados cotizantes hasta el mes de mayo del 2018 en la ciudad de Riobamba es de 43.529.

Unidad de análisis

Las unidades de análisis de la investigación fueron los afiliados y pensionistas de la ciudad de Riobamba.

Selección de la muestra

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra	
z=margen de confiabilidad	1,96
p= probabilidad de que ocurra el evento	0,5
q= probabilidad de que no ocurra el evento	0,5
e= error aceptado	0,05
N= Población	43.529

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) (43.529)}{0,05^2 (43.529 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 381$$

Resultados.

Tabla 1. Análisis de la situación actual del IESS, agencia Riobamba mediante la implementación del modelo SERVPERF

Dimensión	Ítem	Promedio
Fiabilidad	Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen	3,3
Fiabilidad	En el IESS se cumplen los tiempos prometidos en el servicio	3,38
Capacidad de Respuesta	En el IESS le dicen exactamente cuándo le prestaran el servicio o será atendido	3,45
Capacidad de Respuesta	El servicio recibido en el IESS es rápido	3,17
Empatía	En el IESS hay atención individual	3,41
Empatía	Los empleados del IESS dan una atención personalizada	3,32
Empatía	Los empleados del IESS conocen sus necesidades	2,86
Empatía	El IESS se preocupa de corazón de sus intereses	3,02

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se expone, que de los *Items analizados*, ocho son los que presentan los niveles más bajos de respuesta, considerando una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 representa una respuesta muy baja o desfavorable y 5 una respuesta muy alta o favorable. Asimismo, se observa claramente que la rapidez en la atención, la empatía y el conocimiento, resulta ser las variables que presentan resultados más bajos.

Por otra parte, se pudo evidenciar que la ineficiencia en cuanto a la rapidez en la atención, es una variable que afecta notablemente la percepción del servicio, por parte los usuarios, aducen que una de las causas para una ineficaz, es la insuficiente capacitación del personal para responder a sus inquietudes, o no tienen las cualidades necesarias como la empatía para servir a los demás, por tal motivo, se considera que la capacitación será uno de los puntos más importantes a considerar para mejorar la calidad del servicio.

Comprobación de Hipótesis

Formulación de la Hipótesis

Ho: La aplicación del modelo SERVPERF NO permitirá diagnosticar y proponer acciones de mejora a los servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.

H1: La aplicación del modelo SERVPERF permitirá diagnosticar y proponer acciones de mejora a los servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.

Nivel de significancia

Tanto para las correlaciones bivariadas como para el chi cuadrado el nivel de significancia fue del 5%:

Correlaciones Bivariadas

Para la comprobación de la hipótesis se realizó un análisis de correlaciones bivariadas de dominio total, en la tabla 18 se presenta la correlación de Pearson para la variable del servicio recibido con cada una de las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, se puede observar que en cada una de ellas existe una correlación positiva mayor a 0.50, lo cual manifiesta que existe una buena correlación entre las variables; es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que manifiesta que: La aplicación del modelo SERVPERF permitirá diagnosticar y proponer acciones de mejora a los servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.

A continuación, se muestran los valores obtenidos de las correlaciones:

Tabla 2. Correlaciones Bivariadas

	Servicio Brindado	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	
Servicio Brindado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 381	,416 381	,487 381	,514 381	,490 381	,420 381	,428 381	,510 381	,515 381	,521 381	,456 381	,437 381	,535 381	,445 381	,489 381	,471 381	,486 381	,444 381	,321 381	,308 381	,248 381	,387 381	1,000 381
Ítem 1	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,416 381	1 381	,635 381	,597 381	,479 381	,457 381	,415 381	,518 381	,421 381	,432 381	,438 381	,400 381	,397 381	,447 381	,472 381	,421 381	,427 381	,427 381	,227 381	,250 381	,196 381	,282 381	,416 381
Ítem 2	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,487 381	,635 381	1 381	,677 381	,585 381	,471 381	,440 381	,500 381	,446 381	,456 381	,486 381	,453 381	,451 381	,426 381	,482 381	,456 381	,507 381	,442 381	,266 381	,317 381	,206 381	,342 381	,487 381
Ítem 3	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,514 381	,597 381	,677 381	1 381	,640 381	,489 381	,496 381	,541 381	,528 381	,499 381	,546 381	,509 381	,494 381	,469 381	,504 381	,503 381	,496 381	,483 381	,324 381	,309 381	,341 381	,417 381	,514 381
Ítem 4	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,490 381	,479 381	,585 381	,640 381	1 381	,471 381	,504 381	,516 381	,482 381	,490 381	,447 381	,446 381	,438 381	,419 381	,493 381	,449 381	,475 381	,416 381	,267 381	,253 381	,255 381	,356 381	,490 381
Ítem 5	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,420 381	,457 381	,471 381	,489 381	,471 381	1 381	,589 381	,653 381	,595 381	,556 381	,511 381	,500 381	,470 381	,548 381	,583 381	,579 381	,512 381	,552 381	,298 381	,346 381	,346 381	,445 381	,420 381
Ítem 6	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,428 381	,415 381	,440 381	,496 381	,504 381	,589 381	1 381	,613 381	,625 381	,539 381	,486 381	,497 381	,509 381	,496 381	,595 381	,557 381	,537 381	,527 381	,302 381	,357 381	,350 381	,438 381	,428 381
Ítem 7	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,510 381	,518 381	,500 381	,541 381	,516 381	,653 381	,613 381	1 381	,726 381	,678 381	,545 381	,571 381	,554 381	,580 381	,712 381	,660 381	,627 381	,557 381	,303 381	,383 381	,357 381	,530 381	,510 381
Ítem 8	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,515 381	,421 381	,446 381	,528 381	,482 381	,595 381	,625 381	,726 381	1 381	,622 381	,491 381	,549 381	,523 381	,523 381	,590 381	,562 381	,531 381	,580 381	,267 381	,333 381	,358 381	,455 381	,515 381
Ítem 9	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,521 381	,432 381	,456 381	,499 381	,490 381	,556 381	,539 381	,678 381	,622 381	1 381	,484 381	,506 381	,503 381	,485 381	,545 381	,554 381	,553 381	,478 381	,353 381	,389 381	,298 381	,480 381	,521 381
Ítem 10	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,456 381	,438 381	,486 381	,546 381	,447 381	,511 381	,486 381	,545 381	,491 381	,484 381	1 381	,600 381	,590 381	,546 381	,559 381	,543 381	,535 381	,494 381	,417 381	,409 381	,347 381	,438 381	,456 381
Ítem 11	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,437 381	,400 381	,453 381	,509 381	,446 381	,500 381	,497 381	,571 381	,549 381	,506 381	,600 381	1 381	,611 381	,564 381	,611 381	,584 381	,521 381	,519 381	,370 381	,366 381	,464 381	,538 381	,437 381
Ítem 12	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,535 381	,397 381	,451 381	,494 381	,438 381	,470 381	,509 381	,554 381	,523 381	,503 381	,590 381	,611 381	1 381	,568 381	,643 381	,610 381	,574 381	,613 381	,393 381	,435 381	,391 381	,512 381	,535 381

N		381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 13	Correlación de Pearson	,445	,447	,426	,469	,419	,548	,496	,580	,523	,485	,546	,564	,568	1	,623	,607	,534	,572	,333	,398	,330	,482	,445	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 14	Correlación de Pearson	,489	,472	,482	,504	,493	,583	,595	,712	,590	,545	,559	,611	,643	,623	1	,769	,666	,627	,391	,454	,441	,563	,489	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 15	Correlación de Pearson	,471	,421	,456	,503	,449	,579	,557	,660	,562	,554	,543	,584	,610	,607	,769	1	,675	,678	,431	,429	,422	,542	,471	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 16	Correlación de Pearson	,486	,427	,507	,496	,475	,512	,537	,627	,531	,553	,535	,521	,574	,534	,666	,675	1	,609	,362	,413	,356	,504	,486	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 17	Correlación de Pearson	,444	,427	,442	,483	,416	,552	,527	,557	,580	,478	,494	,519	,613	,572	,627	,678	,609	1	,389	,456	,372	,458	,444	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 18	Correlación de Pearson	,321	,227	,266	,324	,267	,298	,302	,303	,267	,353	,417	,370	,393	,333	,391	,431	,362	,389	1	,691	,425	,402	,321	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 19	Correlación de Pearson	,308	,250	,317	,309	,253	,346	,357	,383	,333	,389	,409	,366	,435	,398	,454	,429	,413	,456	,691	1	,583	,541	,308	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	
Ítem 20	Correlación de Pearson	,248	,196	,206	,341	,255	,346	,350	,357	,358	,298	,347	,464	,391	,330	,441	,422	,356	,372	,425	,583	1	,670	,248	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381		
Ítem 21	Correlación de Pearson	,387	,282	,342	,417	,356	,445	,438	,530	,455	,480	,438	,538	,512	,482	,563	,542	,504	,458	,402	,541	,670	1	,387	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381		
Ítem 22	Correlación de Pearson	1,000	,416	,487	,514	,490	,420	,428	,510	,515	,521	,456	,437	,535	,445	,489	,471	,486	,444	,321	,308	,248	,387	1	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381		

Fuente: Elaboración propia

Prueba del Chi-Cuadrado

Luego de aplicar parcialmente las estrategias de mejora, es necesario que se compruebe la hipótesis planteada, para lo cual se utilizó el método del chi cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

x^2 = chi cuadrado

f_o = frecuencias observadas

f_e = frecuencias esperadas

Para el cálculo, se empleó la pregunta de ¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?, de antes y después de aplicar las estrategias de mejora. El nivel de significancia para el cálculo es de 5%. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 3. Frecuencias Observadas

		Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Pésimo	Total
¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?	Antes	124	192	31	19	15	381
	Después	175	78	95	33	0	381
		299	270	126	52	15	762

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Frecuencias Esperadas

		Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Pésimo
¿Cómo calificaría Ud. el Servicio Brindado en el IESS?	Antes	149,5	135	63	26	7,5
	Después	149,5	135	63	26	7,5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Cálculo del chi cuadrado

	f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
Antes	124	149,5	-25,5	650,25	4,3495
	192	135	57	3249	24,0667
	31	63	-32	1024	16,2540
	19	26	-7	49	1,8846
	15	7,5	7,5	56,25	7,5000
Después	175	149,5	25,5	650,25	4,3495
	78	135	-57	3249	24,0667
	95	63	32	1024	16,2540
	33	26	7	49	1,8846
	0	7,5	-7,5	56,25	7,5000
			χ^2		108,1095

Fuente: Elaboración propia

Grados de libertad

$$Gl = (f-1)(c-1)$$

$$Gl = (2-1)(5-1)$$

$$Gl = (1)(4)$$

$$Gl = 4$$

Zona de aceptación y rechazo

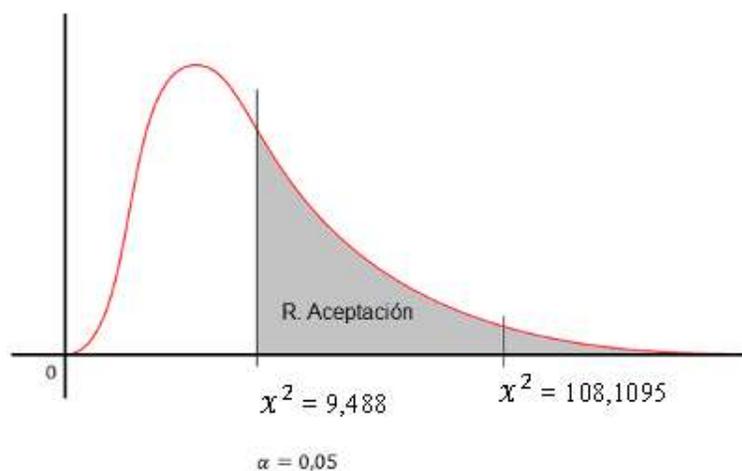


Gráfico 1. Zona de aceptación y rechazo

Decisión

Al ser el x^2 calculado 109,1095 mayor que el x^2 tabulado 9,488, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, La aplicación del modelo SERVPERF permite diagnosticar y proponer acciones de mejora a los servicios del IESS de la ciudad de Riobamba.

Conclusiones.

- La calidad en el servicio es un tema que no discrimina el tipo de empresa ni el sector en el que se desenvuelve, es decir, todas las empresas que busquen alcanzar el éxito, deben por obligación realizar evaluaciones periódicas de la calidad de sus servicios, para en caso de ser necesario realizar los correctivos necesarios y evitar que los niveles de satisfacción de los clientes sean bajos y su reputación no sea la adecuada.
- La seguridad social a nivel latinoamericano, ha presentado una serie de inconsistencias a lo largo de la historia, son pocas las instituciones que cumplen a cabalidad con las exigencias de sus afiliados, la principal razón es la falta de capacitación en técnicas de atención al cliente, esto se refleja en el descontento de la sociedad que a pesar de tener infraestructura, equipos y profesionales de salud competentes, al momento de recibir un servicio la calidad de estos deja mucho que decir e inclusive no dan solución a los requerimientos por los cuales se acudió al seguro social.
- Con base a los resultados, se puede inferir que, varias de las insuficiencias detectadas en cuanto a la calidad del servicio en esta institución, se originan por fallas del talento humano, como la falta de capacitación, rapidez en la atención y la ausencia de empatía, factores que impiden la prestación de un servicio de calidad.
- El Modelo Servperf resulta ser una herramienta eficaz para el análisis, diagnóstico y propuesta de mejoras en cuanto a la prestación de los servicios.

Referencias bibliográficas.

- Bouillon, A. (2017). Gestión de Calidad. Columnas de Opinión / Operaciones, 3(1).
- Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. Madrid: Díaz de Santos.

- Duque, E., & Chaparro, C. (Enero-Junio de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16).
- Durán, F. (2008). Diagnóstico del sistema de seguridad social del Ecuador. Departamento de Seguridad Social / OIT Ginebra. Ecuador: Oficina Internacional del Trabajo.
- García, D., Fonseca, I., De la Vega, E., Gómez, N., & Lozano, J. (2015). Evaluación de la calidad del servicio de urgencias en el Hospital Infantil del Estado de Sonora por medio del modelo Servqual y Servperf. En R. Palacio, *Avances de investigación en ingeniería en el estado de Sonora* (págs. 91-103). Ciudad de México: Secretaria de Educación Pública.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ibarra, L., & Casas, E. (enero-marzo de 2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). México D.F: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Decimo Segunda+ ed.). México D.F: Pearson Education.
- Linares, L. (Septiembre de 2010). *La Seguridad Social. Primer diplomado sobre Economía Social de Mercado*. Guatemala: Universidad de Rafael Landívar
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Editorial Ideas Propias S.L.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Porras, A. (2016). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. (U. A. Bolívar, Ed.) *Revista de Derecho*, 89-116.
- Rodríguez, C. (2000). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México D.F.: ITESO.
- San Miguel, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Parainfo.
- Sasso, J. (2014). La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras. Programa de Políticas Públicas - FLACSO-Ecuador, 19-21.

Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). Comportamiento del consumidor (Décima ed.). México D.F: Prentice Hall.

Torres, M., & Vásquez, L. (diciembre de 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. COMPENDIUM (35), 57-76.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Sánchez J., Navas S., Chávez J., Miranda M. & Morocho J., (2019). Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba. *Revista electrónica Ciencia Digital* 3(2), 417-434. Recuperado desde: <http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/445/1005>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

