

**Gestión pública y el servicio social del MIES  
Distrito San Lorenzo, provincia de Esmeraldas**

**Public management and social service of the  
MIES San Lorenzo District, Esmeraldas province**

**Marta Lucia Valencia-Cortez<sup>1</sup>**  
Universidad Península de Santa Elena- Ecuador  
martavalencia72@gmail.com

**Hugo Álvarez Plua<sup>2</sup>**  
Universidad Península de Santa Elena- Ecuador  
halvarez@upse.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1210](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1210)**

V7-N4-1 (ago) 2022, pp. 122-136 | Recibido: 06 de junio de 2022 - Aceptado: 21 de junio de 2022 (2 ronda rev.)  
Edición especial

---

1 Ingeniera en administración pública, técnica en secretariado español y activista social. He trabajado por más de 15 años en proyectos de desarrollo social, he sido parte del sistema de protección de derechos; Directora Distrital de Educación, gestora en procesos de seguridad comunitaria.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3133-2396>

2 Coordinador de los programas de maestrías de la Facultad de Ciencias Administrativas del IPG-UPSE.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0176-1314>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

El objetivo del estudio es analizar la gestión pública y su incidencia en servicio social del MIES Distrito San Lorenzo. La metodología es bibliográfica-documental, de campo, el diseño es no experimental, la muestra fue 216 usuarios y 10 técnicos del MIES. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, también se implementaron grupos focales con la participación de 43 mujeres de las comunidades de 19 de Marzo de la parroquia Concepción, del Progreso de la parroquia Tambillo y de San Javier de Cachavi de la parroquia Cachavi. Los hallazgos establecen que los enfoques de gestión pública del MIES Distrito San Lorenzo, cumple con el accionar propuesto por el ente ministerial. En San Lorenzo el número de beneficiarios del bono de desarrollo humano (BDH) fueron 7.201. El 80,34% que representa 5.785 mujeres y el 19,66% que constituyen 1.416 hombres. El 52,83% viven en condiciones de pobreza y el 46,69% en extrema pobreza. La calidad del servicio social es adecuada, el servicio esperado recibido para un 38,9% siempre cumple con sus necesidades, aunque la insatisfacción se mantiene presenta en un nivel medio en el 18,1%. Los espacios de participación como grupos focales con la intervención de 43 mujeres evidencian que se requiere fortalecer las capacidades de los beneficiarios para un menor paternalismo y dependencia del Estado

**Palabras clave:** calidad; gestión; pública; servicio social; satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of the study is to analyze the public management and its incidence in social service of the MIES in San Lorenzo city. The methodology is bibliographic documentary, field, the design is non-experimental, the sample was 216 users and 10 technicians from the MIES, the techniques used were the survey and focus groups. Focus groups were implemented with the participation of 43 women from the communities of “19 de Marzo” of the “Concepción” parish, “El Progreso” of the “Tambillo” parish and “San Javier de Cachavi” of the “Cachavi” parish. The findings establish that the public management approaches of the MIES in San Lorenzo city, accomplish with the actions proposed by the ministerial entity. In San Lorenzo, the number of beneficiaries of the human development bonus (BDH) was 7.201. The 80,34% that represent 5.785 women and the 19,66% that speak for 1.416 men. The 52,83% live in poverty conditions and the 46,69% in extreme poverty. The quality of the social service is satisfactory, the expected service received for 38.9% always meets their needs, although dissatisfaction remains present at a medium level of 18.1%. Participation spaces such as focus groups with the intervention of 43 women show that it is necessary to strengthen the capacities of the beneficiaries for less paternalism and dependence on the state.

**Keywords:** quality; management; public; social service; satisfaction.

## Introducción

Las instituciones públicas tienen diferentes retos en la implementación de servicios sociales a través de una eficiente gestión. La insatisfacción hacia el Estado nace por diferentes causas como: los recursos limitados del sector público; la creciente vulnerabilidad de la sociedad a las amenazas ambientales, biológicas, provocadas por el hombre y militares; la formación de requerimientos sociales para las capacidades y resultados de la administración pública; la necesidad de incrementar la eficiencia de las funciones del Estado; la necesidad de ampliar las funciones públicas a través de la transferencia de determinadas competencias en las áreas de seguridad, atención de la salud, protección ante emergencias y otras entidades capaces de cumplir con mayor eficacia las tareas pertinentes; ampliar la prestación de servicios públicos de importancia social; creación de una red de infraestructura moderna e innovadora (Nelipa et al., 2020). Al aumentar los requisitos para una protección confiable de la infraestructura crítica, una serie de otras necesidades urgentes permiten ampliar la discusión sobre el estado actual de desarrollo de la gestión pública como una de las herramientas para el cumplimiento de las tareas públicas que han surgido en las últimas dos décadas.

Los paradigmas surgen a través de procesos de políticas burocráticas y se ralentizan los procesos de las instituciones públicas que se transforman en lentos e insatisfactorios para los usuarios con deficiencias en sus servicios (Andrews et al., 2019). Las tendencias científicas y enfoques prácticos configuraron la trayectoria evolutiva del sistema de gobernanza en el sector público, lo que permitió distinguir la visión actual de la nueva gestión pública como una teoría que ha mejorado la calidad de la cooperación entre los sectores público y privado.

La administración pública consiste en acciones relacionadas con la implementación de las intenciones o deseos del gobierno y las políticas públicas (Rudenko et al., 2020). La gestión pública es utilizada tanto por el gobierno como por el sector sin fines de lucro. El objetivo

de una buena gestión pública es optimizar la eficiencia y eficacia y mejorar el servicio al cliente (Marcillo & Domínguez, 2019). La gestión y la administración públicas son importantes para que un gobierno despliegue servicios al público. También implica la planificación y el establecimiento de políticas subyacentes a estos servicios públicos (Gómez, 2016).

La administración pública es la responsable de determinación del proceso adecuado, asegura un comportamiento ejemplar positivo que no promueve el nepotismo, favoritismo, violación de los derechos humanos y discriminación. La determinación del procedimiento correcto ocurre durante el logro de las metas y la prestación de servicios para reducir las prácticas corruptas y traer conductas que ayuden a motivar el buen comportamiento ayuden a la sociedad y al gobierno a lograr sus metas (Núñez, 2019). La gestión pública tiene como finalidad diseñar políticas adecuadas que brinden una sinergia entre el Estado, el mercado y la familia, que garanticen el Estado brinde bienestar consolidado, fuerte y sostenible a todos sus ciudadanos, al no cumplirse aumentan los niveles de pobreza, los diferentes tipos son fruto de economías de los países, que parte de la desigualdad como resultado de un proceso social de las diversas instituciones colectivas (Moreira y Barreno, 2021).

Uno de los fines de la administración pública es el diseño de las políticas sociales que se ocupa de las formas en que las sociedades de todo el mundo satisfacen las necesidades humanas de seguridad, educación, trabajo, salud y bienestar. Este aborda cómo los estados y las sociedades responden a los desafíos globales del cambio social, demográfico y económico, y de la pobreza, la migración y la globalización. También analiza los diferentes roles de: los gobiernos nacionales, la familia, la sociedad civil, el mercado y las organizaciones internacionales en la prestación de servicios y apoyo a lo largo del curso de la vida desde la niñez hasta la vejez. Estos servicios y apoyo incluyen apoyo para niños y familias, escolarización y educación, vivienda y renovación de vecindarios, mantenimiento de ingresos y reducción de la pobreza, apoyo y

capacitación por desempleo, pensiones, salud y atención social (Platt, 2022). Una buena política debe defender el estado de derecho, promover la equidad, el desarrollo y la seguridad de las personas (Núñez, 2019).

De las políticas parte los diferentes servicios sociales con una visión específica por parte de sus usuarios, algunos pueden llegar a ser públicos o privados. La excelencia, precisión, perfección son algunas de las ideas cuyo significado se relaciona con el significado de los servicios, en cuanto a la atención a los usuarios, corresponde a las expectativas de un trato bien realizado, en el que las personas se puedan sentir bien, satisfecho, feliz y emocionado con el resultado (Barros, 2020). Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites (Gil-Gómez et al., 2014).

Los servicios públicos son un pilar importante de la reforma burocrática que es el punto de referencia para el desempeño del gobierno. Sin embargo, luego de un largo período de reformas continuas e implementación de la autonomía regional, hay pocos cambios sustanciales. Las acciones dirigidas a los grupos vulnerables deben contemplar desde una perspectiva de desarrollo, la consolidación de planes, proyectos y experiencias que proporcionan una red accesible, integral y estable. Algunos programas requieren una mayor gestión operativa, planificarse desde el ámbito del ser humano y adaptarse a los cambios que el COVID 19 ha generado en la sociedad, pero sobre todo en los grupos vulnerables. Los servicios sociales del MIES tienen sustento en la normativa constitucional, son un derecho de los ciudadanos, sobre todo de los grupos vulnerables, que no ha contado con igualdad de oportunidades y se han vulnerado sus derechos a la protección, cuidado y atención.

Los grupos en situación de vulnerabilidad son niños, niñas, adolescentes; los jóvenes, las personas mayores; las mujeres; los pueblos

indígenas; las personas con discapacidad; aquellos que viven en zonas rezagadas, las poblaciones afectadas por desastres y conflictos bélicos, entre otros. Las personas que pertenecen a estos grupos sufren desigualdades, que vulneran sus derechos por su condición, con limitado acceso a servicios necesarios para una buena calidad de vida (Marinho, 2019). La atención a los grupos vulnerables representa el cuidado, la protección y los servicios que las instituciones públicas brindan a los usuarios, basado en la empatía, la responsabilidad, la calidad en la cual sean esenciales las necesidades y los intereses de los niños, adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores parte de este grupo según la normativa constitucional (Maggi, 2018).

En el Ecuador, hasta diciembre del 2019 alrededor de 1'050.638 niñas, niños y adolescentes estaban en situación de vulnerabilidad, con el panorama de la pandemia y la situación socioeconómica del país que ha repercutido gravemente en los empleos y los ingresos familiares, ha ocasionado el crecimiento de este grupo a 2,5 millones aproximadamente. En la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) de diciembre 2019 del INEC, se evidencia que el mayor grupo que vive en condiciones precarias son los niños y niñas. La pobreza en el 2019 en el país fue del 25% y la extrema pobreza del 8,9%, el grupo vulnerable más afectado son los niños en edades de 3 a 11 años, es decir, casi la mitad de los niños del Ecuador nacen, viven y crecen en condiciones de pobreza (Lucero, 2020).

La Constitución del Ecuador avala el desarrollo de proyectos a favor de los grupos vulnerables, constituyéndose en prioritarios en los cuales deben enfocarse actividades específicas de mejora antes la vulneración de sus derechos. El concepto de Buen Vivir de la Constitución del Ecuador sienta las bases para la comprensión de los conceptos de servicio social, inclusión y atención a los grupos vulnerables. El Estado tiene un rol fundamental en la protección de derechos (Albuja Echeverría, 2019). En el artículo 35 de la Constitución del Ecuador (2008) se menciona los derechos de los grupos vulnerables con los cuales desarrolla su labor el MIES:

Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Para la identificación de los logros obtenidos de los servicios sociales en las políticas gubernamentales, es una necesidad conocer la satisfacción y la calidad. La satisfacción es uno de los factores clave pertenecientes a la política gubernamental o un negocio exitoso que solo puede sostenerse mediante la entrega de una calidad de servicio exquisita que resulte en una mayor satisfacción. Estas disposiciones mejoradas requieren una prestación de servicios eficaz, una asignación de costos y estrategias de gestión (Manzoor et al., 2019). La satisfacción mide el desempeño de las organizaciones de acuerdo con sus necesidades. Esto proporciona además una medida de la calidad del servicio. Al proporcionar retroalimentación sobre los aspectos del servicio, los usuarios pueden comentar sobre los productos y servicios (Pakurár et al., 2019).

La calidad en los servicios se puede definir como el grado en que se cumplen las experiencias del usuario por su percepción del servicio prestado, es decir, la calidad debe entenderse desde el punto de vista del beneficiario, ya que éste es el que evaluará el servicio a través de su percepción (Mora Contreras, 2011). Para el usuario la calidad significa superar las expectativas, fortalecer las relaciones, fidelizarlos y convertirlos en comercializadores del producto o servicio hacia los demás (Barros, 2020). La calidad del servicio es la dirección y grado de discrepancia entre las expectativas y percepción de un usuario, está en función de la diferencia entre expectativa y desempeño a largo de un sistema planificado por dimensiones de calidad

(Davila Bustamante et al., 2012). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores críticos de éxito para las empresas que están pensando en la competitividad, el desarrollo y el crecimiento en el mercado (Pakurár et al., 2019).

Al considerarse los diferentes planteamientos de la gestión pública, los servicios sociales son el insumo esencial, los usuarios en el Ecuador acceden a ellos sobre todo por intermedio del MIES, pero sus necesidades han cambiado y requieren servicios eficientes y de calidad, por lo cual percepciones puede afectar a la institución y a la accesibilidad de recursos económicos, demostrándose las deficiencias presentes en la dirección y organización.

San Lorenzo es un cantón minero por excelencia, cuya explotación ha estado vigente de manera artesanal desde la colonia, sin embargo, en estos momentos existe la presencia de fuertes grupos utilizando maquinaria pesada en el proceso de extracción de oro, pero de forma ilegal, provocando una preocupante contaminación de las fuentes hídricas y un deterioro desproporcionado del medio ambiente. Este factor, sumado a la palma africana y el cacao constituyen los rubros de mayor movimiento de la economía cantonal, cuyas ganancias quedan en manos de los empresarios y los obreros, jornaleros y trabajadores en general solo perciben un salario que nos les alcanza para la canasta básica, continuándose con los niveles de pobreza cada vez en más preocupantes.

Los usuarios de los servicios del Distrito San Lorenzo - MIES son 492 personas, reciben una variedad de servicios, entre ellos el bono de desarrollo humano. La comunidad se destaca por desarrollar una variedad de actividades económicas, muchos negocios se han reactivado a través del diseño de artesanías, la gastronomía, la actividad pesquera y agrícola. La gastronomía de San Lorenzo presenta una variedad de emprendimientos gastronómicos (GoRaymi International, 2022).

La pobreza ha crecido significativamente en San Lorenzo afectando a las mujeres de escasos recursos económicos. En muchos



frentes mineros mujeres trabajan al interior de socavones, exponiéndose a la contaminación, sin medidas de precaución, con pocas alternativas para obtener empleos diferentes a sus actitudes. Adicionalmente, hay afectaciones por el comercio sexual, hay sospechas de situaciones de trata de personas debido a la vulnerabilidad de las mujeres. Las necesidades básicas insatisfechas alcanzan alrededor del 70% en el cantón San Lorenzo y por más del 30% de la población sin accesibilidad al nivel educativo. El tejido social y la solidaridad han sido premisas que han mantenido a las poblaciones, de manera mayoritaria afrodescendientes e indígenas, las mujeres son el sustento de sus hogares (Coalición Nacional de Mujeres del Ecuador, 2018).

La calidad de vida de los grupos vulnerables como niños, mujeres, adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores no es el adecuado. A pesar de contar con una variedad de servicios el MIES, los recursos son insuficientes para brindar atención de calidad a las personas que lo requieren, tanto por las deficiencias de los procesos y la planificación de los servicios sociales en el sector especificado. Las causas es la deficiencia en los servicios sociales prestados a los grupos vulnerables que lo requieren, tanto porque no se ha desarrollado un diagnóstico de la realidad que ha venido afectando a estos grupos, que por lo general cuenta con bajos recursos para acceder a servicios privados, con familias que no pueden cuidar de sus hijos, de los adultos mayores y tienen limitados recursos económicos, sus ingresos sus menores al salario básico y deben brindar cuidados especiales a personas con discapacidad severa, que dificulta buscar un trabajo formal, dedicándose a actividades laborales independientes.

En el contexto del problema se plantea como pregunta la siguiente: ¿De qué manera la gestión pública influye en el servicio social del MIES Distrito San Lorenzo, provincia de Esmeraldas año 2021?. La presente investigación conlleva un correspondiente análisis general, donde mediante la observación permite ver las distintas falencias en la gestión pública, desde el máximo nivel al menor en la institución por la inobservancia de la normativa vigente en lo

referente a la niñez y adolescencia y la atención a los grupos vulnerables.

El objetivo general del estudio es analizar la gestión pública y su incidencia en servicio social del MIES Distrito San Lorenzo, provincia de Esmeraldas. La información permitirá responder el nivel satisfacción de las necesidades de los usuarios, el desempeño de las funciones del personal para brindar servicios sociales adecuadas a la realidad de los grupos vulnerables.

### **Método**

El tipo de investigación es bibliográfica documental porque se buscaron, analizaron y discutieron una serie de publicaciones como libros, revistas, tesis, entre otros documentos que sustentan las definiciones y conceptos (Monjarás et al., 2019). Se aplicó con la finalidad de conocer los conceptos y teorías acerca de la gestión pública y el servicio social. También es un estudio de campo porque se acude al lugar para la evaluación de los hechos o fenómenos a través de un contacto directo con la realidad (Pedraz et al., 2014). La investigadora acudirá a la institución para el análisis de los servicios y la aplicación de los instrumentos a los usuarios de los servicios.

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipularon las variables con la finalidad de cambiarla o exponerlas a estudios de laboratorio y se realizan en un periodo específico de tiempo (Salas, 2011). También es transversal se efectuó en el periodo de seis meses de noviembre del 2021 a abril del 2021, etapa en la cual se aplicaron los instrumentos dirigidos al personal y usuarios del MIES.

El alcance de la investigación es descriptivo que tiene como finalidad evaluar y describir la situación actual de un hecho o fenómeno social, con información que servirá para conocer opiniones, experiencias, conocimientos de la población investigada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Su utilidad se enfocará a elaborar un análisis integral

de los servicios sociales prestados por el MIES en el contexto de la investigación, y definir deficiencias en la gestión pública basada en la planificación, dirección, organización y control.

La población de estudio son los 492 usuarios seleccionados del MIES San Lorenzo y 10 funcionarios que representan el personal técnico de la institución. Para la muestra se usa la fórmula de cálculo, obteniéndose 216 usuarios.

La técnica de recolección de datos seleccionada es la encuesta a los usuarios del MIES que son beneficiarios de sus servicios, los cuales midieron la calidad de la gestión pública y la satisfacción con los servicios, también fue aplicada al personal del MIES que labora en el área técnica, por su experiencia en el funcionamiento de los servicios sociales. El cuestionario de encuesta es un instrumento que cuenta con preguntas cerradas de tipo Likert, las cuales se cuantificaron para establecer los niveles de cada variable con la finalidad de obtener datos cuantificables que ayuden a conocer y diagnosticar de manera precisa la realidad.

También se utilizó una técnica participativa denominada grupo focal, consiste en la creación de espacios de discusión, con la finalidad de evaluar cualitativamente los beneficios de los servicios sociales del MIES Distrito San Lorenzo y definir las principales brechas sociales, persistentes en los grupos sociales beneficiarios. La actividad se desarrolló en sesiones de trabajo en las comunidades de 19 de Marzo de la parroquia Concepción, del Progreso de la parroquia Tambillo y de San Javier de Cachavi de la parroquia Cachañvi. Las personas participantes fueron 43 mujeres, cabezas de hogar, que en conversaciones abiertas analizaron la situación de pobreza persistente, el bono de desarrollo humano y las oportunidades laborales de emprendimiento.

Para la evaluación de los instrumentos se procedió a utilizar la escala denominado Alfa de Cronbach que mide la fiabilidad a través de una medición, los valores obtenidos fueron mayores a 0,8 el que validó la escala y los ítems de la encuesta. El programa que se usará para

la validación es IBM Spss 20, en la cual se establecen las correlaciones para la validación. Los datos finales se cuantificaron en ese programa, se diseñaron las tablas de frecuencias y porcentajes que se analizaran e interpretaran.

## Resultados

Para el análisis y discusión de resultados se diseñó una encuesta al personal y usuarios del MIES. ver tabla 1.

**Tabla 1**

### *Resultados de la encuesta al personal*

	Siempre		Casi siempre		A veces		Rara vez	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Dimensiones de evaluación e ítems								
B. Diagnóstico de problemas y necesidades	5	50,0	4	40,0	1	10,0	0	0,0
Inclusión social: ¿Usted fomenta adecuadamente la inclusión social de todos los ciudadanos en los servicios del MIES?	6	60,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0
Atención a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres: 5. ¿Usted brinda una atención preferencial para los grupos vulnerables?	5	50,0	2	20,0	3	30,0	0	0,0
C. Políticas públicas sociales								
Equidad: 6. ¿Usted presta un servicio a los usuarios con igualdad de oportunidades para todos?	7	70,0	1	10,0	2	20,0		
Desarrollo: 7. ¿Considera usted que los servicios prestados por el MIES favorecen al desarrollo socioeconómico de las familias de su comunidad?	7	70,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0
D. Eficiencia								
Objetivos y metas: 8. ¿Usted cumple con los propósitos, objetivos y metas planificados por el MIES anualmente?	6	60,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0

Procedimientos: 9. ¿Los procedimientos que usted cumple como personal del MIES están planificados según el tipo de servicio prestado?	5	50,0	4	40,0	1	10,0	0	0,0
E. Atención a grupos vulnerables	6	60,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0
Niños, adolescentes y mujeres: 10. ¿Los servicios orientados al desarrollo de los niños, adolescentes y mujeres tienen atención personalizada y de calidad?	6	60,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0
Adultos mayores: 11. ¿La atención brindada a los adultos mayores está planificada en función de la satisfacción de sus necesidades y derechos?	5	50,0	4	40,0	1	10,0	0	0,0
F. Satisfacción	4	40,0	3	30,0	2	20,0	1	10,0
Expectativa con el servicio: 12. ¿Considera usted que los servicios prestados por el MIES superan las expectativas de los beneficiarios?	2	20,0	5	50,0	2	20,0	1	10,0
Necesidad de los usuarios: 13. ¿Considera usted que las necesidades y derechos de los usuarios se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el MIES?	4	40,0	3	30,0	2	20,0	1	10,0
G. Calidad del servicio	6	60,0	1	10,0	2	20,0	1	10,0
Servicio esperado - recibido: 14. ¿La calidad del servicio esperado recibido está planificado en función del cumplimiento de las necesidades de los usuarios?	6	60,0	1	10,0	2	20,0	1	10,0
Calidad técnica funcional: 15. ¿Los usuarios están satisfechos con la calidad técnica funcional de los servicios del MIES?	4	40,0	2	20,0	3	30,0	1	10,0

**Nota:** elaborado a partir de la encuesta al personal del MIES, San Lorenzo.

La mayor parte del personal considera que la satisfacción tiene un nivel alto, que favorece

al cumplimiento del accionar del MIES con los grupos vulnerables, pero los datos guardan relación con el compromiso en el cumplimiento, porque la información de la encuesta varía mucho en lo relacionado a las consideraciones a los usuarios, que tienen experiencias diferentes y necesidades por la situación social que afecta su situación socioeconómica.

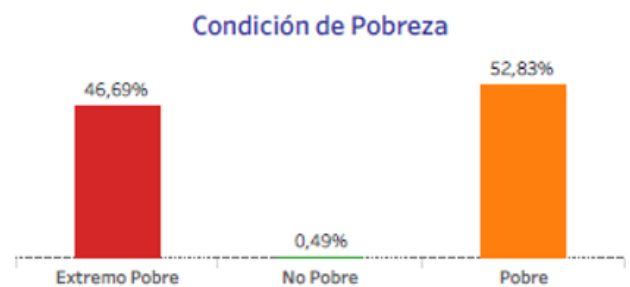
### Análisis de la encuesta a los usuarios del MIES

La tabla 4 presenta los datos sociodemográficos de la población evaluada, el 78,7% pertenecen al sexo femenino, el 75% habita en la zona urbana, el 52,3% forma parte de los grupos vulnerables con los cuales trabaja el MIES. Los periodos son variables entre 1 a más de 10 años. El 30,6% busca un servicio social que brinda atención personalizada a sus necesidades, el 29,2% respondieron por sus derechos vulnerados por la violencia, la exclusión social e incluso la discriminación, el 28,7% tiene necesidades especiales y el 11,6% por vivir en extrema pobreza.

En San Lorenzo el número de beneficiarios del bono de desarrollo humano (BDH) fueron 7.201. El 80,34% que representa 5.785 mujeres y el 19,66% que constituyen 1.416 hombres. El 52,83% viven en condiciones de pobreza y el 46,69% en extrema pobreza según se evidencia comparativamente en la figura 1.

**Figura 1**

*Condiciones de pobreza de los beneficiarios del BDH del cantón San Lorenzo*



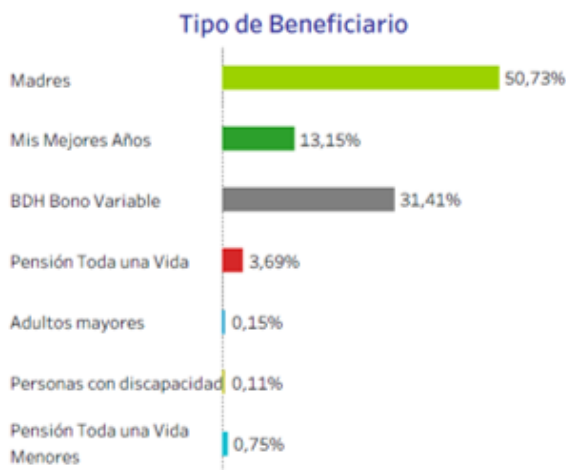
**Nota.** Obtenido de la Unidad de Registro Social. Cobertura del Bono de Desarrollo Humano (2022)



Los tipos de beneficiaria están representados por un mayor porcentaje por madres, que no cuentan con una actividad económica y requieren mejorar sus condiciones de vida, por la exclusión social en la que viven por la falta de oportunidades. La figura 2 detalla que el Bono de Desarrollo humano se ha direccionado a mujeres de escasos recursos económicos de zonas rurales, que no tuvieron oportunidades para mejorar sus condiciones de vida.

**Figura 2**

*Tipo de beneficiario*



**Nota.** Obtenido de la Unidad de Registro Social. Cobertura del Bono de Desarrollo Humano (2022)

**Tabla 2**

*Datos sociodemográficos de la población de estudio*

Sexo	F	%
Masculino	46	21,3
Femenino	170	78,7
Lugar de residencia	F	%
Urbana	162	75
Rural	54	25
1. ¿A qué grupo pertenece usted?	F	%
Mujeres	113	52,3
Adultos mayores	46	21,3
Personas con discapacidad	10	4,6
Niños y niñas	4	1,9
Adolescentes	11	5,1

Otro	32	14,8
2. ¿Cuándo empezó a utilizar los servicios del MIES Distrito San Lorenzo?	F	%
Menos de 1 año	30	13,9
2 a 4 años	36	16,7
5 a 7 años	29	13,4
7 a 9 años	14	6,5
Más de 10 años	20	9,3
Otro	87	40,3
3. ¿Por qué recibe los servicios del MIES, Distrito San Lorenzo?	F	%
Extrema pobreza	25	11,6
Necesidades especiales	62	28,7
Atención personalizada	66	30,6
Derechos vulnerados	63	29,2

**Nota.** Elaborado a partir de la encuesta a los usuarios del MIES, San Lorenzo.

En las preguntas específicas de la tabla 3 relacionados con las dimensiones de la gestión pública, brindaron información adecuada para la evaluación de los problemas existentes y el nivel de satisfacción con los servicios sociales. Desde el punto C que plantea el diagnóstico de problemas y necesidades, las políticas públicas sociales, la eficiencia, la atención a grupos vulnerables, la satisfacción y la calidad del servicio, son satisfactorios ubicándose en porcentajes mayores al 40%.

El nivel de insatisfacción con los servicios que presenta el MIES es medianamente insatisfactorio por seleccionarse la opción a veces en la encuesta por parte del 15 a 20% de los usuarios, que necesitan otro tipo de proyectos enfocados a mejorar su formación de capacidades y su situación económica. El MIES ha desarrollado una serie de proyectos favor de las comunidades menos favorecidas del cantón San Lorenzo, pero se requiere acciones específicas que involucra el desarrollo socioeconómico.

**Tabla 3**

*Preguntas de la encuesta a los usuarios*

Dimensiones y preguntas	Siempre		Casi siempre		A veces		Rara vez		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
C. Diagnóstico de problemas y necesidades	101	46,8	55	25,5	38	17,6	16	7,4	6	2,8
Inclusión social: 4. ¿Los servicios prestados por el MIES Distrito San Lorenzo fomentan adecuadamente la inclusión social de todos los ciudadanos?	109	50,5	49	22,7	30	13,9	22	10,2	6	2,8
Atención a personas con discapacidad y adultos mayores: 5. ¿Considera usted que tiene una atención preferencial por pertenecer a un grupo vulnerable?	90	41,7	48	22,2	38	17,6	15	6,9	25	11,6
D. Políticas públicas sociales	109	50,5	70	32,4	20	9,3	15	6,9	2	,9
Equidad: 6. ¿Considera usted que el personal del MIES Distrito San Lorenzo presta un servicio con igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos?	107	49,5	53	24,5	32	14,8	20	9,3	4	1,9
Desarrollo: 7. ¿Considera usted que los servicios prestados por el MIES Distrito San Lorenzo favorecen al desarrollo socioeconómico de las familias de su comunidad?	101	46,8	57	26,4	38	17,6	18	8,3	2	,9
E. Eficiencia	110	50,9	61	28,2	30	13,9	11	5,1	4	1,9
Objetivos y metas: 8. ¿Considera usted que el MIES Distrito San Lorenzo cumple con sus propósitos y objetivos planificados?	104	48,1	62	28,7	31	14,4	15	6,9	4	1,9
Procedimientos: 9. ¿Considera usted que las acciones (procedimientos) que cumple el personal del MIES Distrito San Lorenzo están planificados según el tipo de servicio prestado?	102	47,2	63	29,2	34	15,7	11	5,1	6	2,8
F. Atención a grupos vulnerables	113	52,3	55	25,5	35	16,2	11	5,1	2	,9
Niños, adolescentes y mujeres vulnerables: 10. ¿Considera usted que los servicios orientados al desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y mujeres tienen atención personalizada, confiable y de calidad?	112	51,9	55	25,5	31	14,4	14	6,5	4	1,9
Adultos mayores: 11. ¿Considera usted que la atención brindada a los adultos mayores satisface sus necesidades y derechos?	101	46,8	26,9	26,9	18,1	18,1	7,4	7,4	,9	,9
G. Satisfacción	90	41,7	59	27,3	46	21,3	19	8,8	2	,9
Expectativa con el servicio: 12. ¿Los servicios prestados por el MIES superaron sus expectativas como beneficiario?	83	38,4	56	25,9	44	20,4	21	9,7	12	5,6
Necesidad de los usuarios: 13. ¿Considera usted que sus necesidades y derechos se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el MIES Distrito San Lorenzo?	86	39,8	60	27,8	46	21,3	22	10,2	2	,9
H. Calidad del servicio	94	43,5	64	29,6	31	14,4	23	10,6	4	1,9
Servicio esperado - recibido: 14. ¿Considera usted que calidad del servicio esperado recibido cumple con sus necesidades como usuario?	84	38,9	63	29,2	39	18,1	24	11,1	6	2,8
Calidad técnica funcional: 15. ¿Los usuarios están satisfechos con la calidad técnica funcional de los servicios del MIES?	96	44,4	51	23,6	38	17,6	27	12,5	4	1,9

**Nota.** Elaborado a partir de la encuesta a los usuarios del MIES, San Lorenzo.

**Tabla 4**

*Media estadística de la calidad de los servicios sociales*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	10	80	41,06	15,165
Diagnóstico de problemas y necesidades	1,00	5,00	4,0602	1,09165
Políticas públicas sociales	1,00	5,00	4,2454	0,94990
Eficiencia	1,00	5,00	4,2130	0,98878
Atención a grupos vulnerables	1,00	5,00	4,2315	0,96068
Satisfacción	1,00	5,00	4,0000	1,03430
Calidad del servicio	1,00	5,00	4,0231	1,08453

**Nota.** Elaborado a partir de la encuesta a los usuarios del MIES, San Lorenzo.

Las experiencias transmitidas a través de la discusión realizada en las reuniones con los grupos focales establecieron que hay familia que subsisten solo del bono de desarrollo humano, la consecuencia fue la dependencia, la falta de accesibilidad al sistema educativo para sus hijos, viven de manera precaria de productos básicos para sobrevivir y sostenerse, sin ingresos adicionales.

Las mujeres que dejaron de recibir el bono tuvieron la necesidad de empezar a emprender subsistiendo de actividades económicas como: empleadas domésticas. De obreras, obtuvieron Seguro Social, el cambio les permitió tener una mejor calidad de vida, ser beneficiarás de préstamos, todavía viven en situación de pobreza, pero con oportunidades de mejora.

**Tabla 5**

*Evaluación de grupos focales de mujeres beneficiarias de BDH*

Grupo focal	Participantes	Comunidad	Descripción	Experiencias significativas
1	12	Comunidad de 19 de marzo de la parroquia Concepción	Mujeres dedicadas a las actividades agrícolas.	Dependencia al bono de desarrollo humano. Utilizan el bono para la atención de necesidades básicas.
			Las mujeres que dejaron percibir el bono iniciaron actividades laborales, consiguieron trabajo y cuenta con Seguridad Social, mejoraron su calidad de vida.	Actividad laboral establece. Registrados a la seguridad social
2	17	Comunidad del Progreso de la parroquia Tambillo	12 mujeres cobran el bono toda vía.	Viven en comunidades alejadas del cantón para el cobro de bono. Pagan a tramitadores la cantidad de \$5 dólares por el colapso del banco. Gastos de viaje de \$8,00 para cobrar el bono.
			5 mujeres dejaron de recibir el bono.	Mujeres que dejaron de recibir se dedica a: venta de jaibas y cangrejos. Mejora de la situación económica
3	14	Comunidad de San Javier de Cachavi de la parroquia Cachañvi	6 mujeres cobran el bono.	Viven en condiciones de extrema pobreza. Madres solteras. Sus hijos no tienen acceso a la educación.
			8 no cobran el bono.	Trabajan en las Palmeras. Tienen Seguro Social. Mejora de su calidad de vida. Sus hijos tienen acceso a la educación.

**Nota.** Elaborado a partir de la aplicación de los Grupos focales con beneficiarias del BDH, San Lorenzo.

Las usuarias perciben el bono de desarrollo humano de manera mensual, pero no tienen ingresos extra para mejorar su calidad de vida, el diagnóstico establece que se requiere de proyectos conjuntos, para que el bono de desarrollo humano no se convierta solamente en el único ingreso de los hogares pobres, sino un camino para iniciar con emprendimientos. La brecha social está determinada por la falta de formación de las usuarias para una menor dependencia del Estado y una promoción de las capacidades de emprender.

## Discusión

Los programas sociales usados en diferentes países del América del Sur, incluido Ecuador, determinan el compromiso y el interés del Estado, que debe dar contestación a la pobreza a través de diferentes políticas públicas idóneas y el trabajo mancomunado de las instituciones del Estado como de las entidades privadas. El Ecuador enmarcado en el compromiso con las Organización de las Naciones Unidas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ha diseñado diferentes programas a través del MIES, que tengan un impacto significativo en la reducción de la pobreza y sus indicadores (Moreira y Barreno, 2021). Los resultados obtenidos demuestran que los proyectos y proyectos se han modificado solo para llegar y ampliar los usuarios, con más beneficiarios anuales, que ha generado otro fenómeno una dependencia a recursos básicos para sobrevivir y no mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos que viven en exclusión social.

Los enfoques de gestión pública del MIES Distrito San Lorenzo, cumple con el accionar propuesto por el ente ministerial, genera a través de políticas, planes, proyectos y programas políticas de inclusión económica y social, trabaja de manera directa con grupo de atención prioritaria, según la encuesta de sus servicios se benefician las mujeres que pertenecen a familias de escasos recursos económicos, los servicios son calificados con una buena satisfacción pero se requiere llegar a los ciudadanos con menos oportunidades y en viven situaciones pobreza y violencia. La encuesta califica los servicios

sociales del MIES en un nivel alto, porque accede a los mismos sin dificultades. Los usuarios se sienten satisfechos con una percepción positiva. Medina Tornero y Medina Ruiz (2011) evalúan que, en el caso de los servicios sociales, es indispensable atar el concepto de calidad con la satisfacción del usuario y se relaciona con la brecha entre la manera de prestar el servicio y la expectativa de los ciudadanos. Pero al evaluar la ficha de grupos focales hay una brecha social entre el servicio de calidad y sus fines. Las usuarias reciben el bono de desarrollo humano, pero sin contemplarse beneficios adicionales.

La implementación de espacios de participación como grupos focales con la intervención de 43 mujeres brindan datos cualitativos de la eficacia de los servicios sociales en el contexto de la gestión pública, desde un contexto social y económico, los resultados evidencian que se requiere fortalecer las capacidades de los beneficiarios para un menor paternalismo y dependencia del Estado. Este planteamiento es reforzado por Montecinos y Contreras (2019) que plantean que una sociedad con una mayor motivación para participar en la toma de decisiones colectivas y la problemática que enfrenta la administración pública, se podrá evidenciar respuestas pertinentes y eficaces a las demandas de la sociedad civil, la participación es la estrategia de gestión pública.

Tenesaca (2017) expone que el MIES presta los servicios sociales a las personas beneficiarias, que deben ser dignos y adecuados a sus necesidades, cumple con este propósito a través de los programas, planes y proyectos, favorece a grupos vulnerables, pero contrasta con la visión tradicional de calidad que es un juicio o criterio sobre un servicio determinado, relacionado con el grado de cumplimiento relacionado a sus requerimientos. Las mujeres usuarias del bono lo reciben según sus requerimientos, por ende, se sienten satisfechas. Pero la información de los grupos focales, determinan las insuficiencias que influyen en las brechas sociales existentes, por el paternalismo del Estado y su dependencia solamente a ese ingreso, contrastándose con la realidad de quienes dejaron de percibirlo que buscaron ingresos y mejorar su calidad de vida,

laborando en diferentes actividades económicas.

La calidad del servicio social del MIES Distrito San Lorenzo es adecuada según los usuarios encuestados, el servicio esperado recibido para un 38,9% siempre cumple con sus necesidades, aunque la insatisfacción se mantiene presente en un nivel medio en el 18,1% y bajo para el 11,1%. La calidad técnica funcional también evidencia una alta calificación de satisfacción al ser seleccionada la opción siempre por el 44,4%, en un rango medio se evalúa con el 17,6% al seleccionarse la escala a veces y para el 12,5% es media baja. Pero se considera un alto nivel de pobreza, sobre todo en los usuarios que reciben en el bono, que justifica la falta de capacidad de emprender y generar nuevos ingresos que favorezcan a disminuir la brecha social y la inequidad Pincay et al. (2019) manifiesta que un escenario similar está presente en las personas discapacitadas que han sido excluidas de los servicios sociales, por su alto índice de pobreza, que superan el rango para poder acceder a los beneficios, por lo cual deberían tomarse medidas inclusivas para el ejercicio pleno de sus derechos hacia una vida digna.

El bono de desarrollo humano tiene un concepto de sustentar necesidades básicas de las personas que requieren recursos económicos, pero son insuficientes en el desarrollo del Buen Vivir. Quijije et al. (2021) manifiesta que la ayuda contributiva logra la satisfacción de las necesidades de un grupo de personas, pero implica solo restringir a lo fisiológico, pero hay claridad de que falta algo, el mejor proceso de desarrollo permitirá elevar la calidad de vida, que dependerá de las posibilidades de mejorar las capacidades de los ciudadanos para generar empleo, recursos y fortalecer los derechos a una vida digna.

Las evidencias guardan relación con la satisfacción con ser beneficiarios del bono, pero no responden a las necesidades de las comunidades y los bajos niveles de pobreza, la discusión debe centrarse no solo en el beneficio logrado, sino en las consecuencias en las situaciones críticas del Ecuador. Tapia et al. (2021) evalúa que el Estado debe presentar atención a personas en condición

de doble vulnerabilidad y priorizar políticas sociales enfocadas a la mejora de las condiciones de vida, un trato igualitario, sin discriminación, la gestión pública debe ir de la mano de las necesidades y la garantía del derecho al Buen Vivir.

La discusión acerca de la deficiencia de los servicios está sustentada en la situación económica de la administración pública, que se enfrenta al recorte de ingresos y el aumento de las necesidades, en materia de bienestar social, la eficiencia de la gestión de los recursos públicos, se contraponen con la racionalización de los costos, la mejor coordinación de prestaciones y la atención de necesidades reales de los usuarios de los diferentes servicios que presta el MIES es imperiosa (Ceballos et al., 2019). Los grupos focales mostraron los problemas persistentes en el ámbito público en la atención a las personas vulnerables, no es una cuestión simplemente de brindar un bono mensual, sino crear capacidades y competencias para generar recursos económicos en la familia y disminuir la brecha social, esa dependencia al bono de desarrollo humano hacia la generación de competencias de emprendimientos sustentables.

### Referencias bibliográficas

- Albuja Echeverría, W. S. (2019). Inclusión productiva y social en Ecuador. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 50(197). <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2019.197.64747>
- Andrews, R., Hammerschmid, G., & Van De, S. (2019). Introduction: Public Administration Reforms in Europe. En *Public Administration Reforms in Europe. The View from the Top*. Edward Elgar Publishing.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República Ecuador. *Registro Oficial 449*, 132.
- Barros, H. (2020). Quality and satisfaction in customer service: Challenges



- for public administration. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 5(11), 42–57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/business-administration/quality-and-satisfaction>
- Ceballos, E., Ortega, J. E., Morocho, E. W., & Bolaños, D. A. (2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi – provincia de Imbabura. *Sathiri*, 14(2), 96. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>
- Coalición Nacional de Mujeres del Ecuador. (2018). *La Coalición Nacional de Mujeres del Ecuador, ante la grave situación que vive la población de la zona norte de Esmeraldas*.
- Davila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. A., & Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*, 57(3), 175–195. <http://contaduriayadministracionunam.mx/articulo-14-289-0.html%5Cnhttp://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ecn&AN=1360493&site=ehost-live>
- Gil-Gómez, H., Oltra-Badenes, R., & Adarme-Jaimes, W. (2014). Service quality management based on the application of the ITIL standard. *Dyna*, 81(186), 51. <https://doi.org/10.15446/dyna.v81n186.37953>
- Gómez, C. (2016). Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. En *De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública: Evolución, Conceptos y Desafíos*. McGraw-Hill.
- GoRaymi International. (2022). *San Lorenzo - Esmeraldas*. <https://www.goraymi.com/es-ec/esmeraldas/san-lorenzo/ciudades/san-lorenzo-esmeraldas-a3de1bf9d>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Lucero, K. (2020). Niños y adolescentes, más vulnerables que nunca por la pandemia. *Revista Gestión*, 06. <https://www.revistagestion.ec/sociedad-analisis/ninos-y-adolescentes-mas-vulnerables-que-nunca-por-la-pandemia>
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. En *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Marcillo, D. V., & Domínguez, O. (2019). Vacíos en la aplicación de políticas públicas ecuatorianas y su relación con las pequeñas y medianas empresas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 129–144. <http://codes.upr.edu.cu/index.php/codes/article/view/202>
- Marinho, M. L. (2019). Grupos en situación de vulnerabilidad. *CEPAL*. <https://comunidades.cepal.org/desarrollosocial/es/grupos/discusion/grupos-en-situacion-de-vulnerabilidad>
- Medina Tornero, M., & Medina Ruiz, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios de servicios sociales comunitarios. *Zerbitzuan*, 50, 85–100. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.50.07>
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, Z., Rivera, J., Zamarripa, J. E., & Cuevas, C. E. (2019). Diseños de Investigación. Research Designs. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 15(15), 119–122. <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0->

35348921065&partnerID=MN8TOARS

12960.

- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341–362.
- Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Moreira, M. F., & Barreno, M. M. (2021). Programas de servicios sociales para erradicar la pobreza en el Ecuador. *ECA Sinergia*, 12(1), 59. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i1.2544](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2544)
- Nelipa, D., Tsvykh, V. F., Zubchik, O. A., Sytnyk, G. P., & Hrebonozhko, Y. P. (2020). The New Public Management paradigm as a further interaction of the public and private sectors. *Revista San Gregorio*, 42, 182–193.
- Núñez, K. (2019). La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador. *Revista San Gregorio*, 33, 165–181. [http://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/35548/pdf\\_143](http://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/35548/pdf_143)
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pedraz, A., Zarco, J., Ramasco, M., & Palmar, A. M. (2014). *Investigación cualitativa* (Primera). Elsevier.
- Pincay, D. K., Reyes, N. L., & Carranco, S. (2019). Intervención del trabajador social ante la exclusión de los servicios sociales del estado, a personas con discapacidad en situación de pobreza, Cantón Sucre – Ecuador, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12946–12960.
- Platt, L. (2022). What is social policy? International, interdisciplinary and applied. *London School of Economics and Political Science*. <https://www.lse.ac.uk/social-policy/about-us/What-is-social-policy>
- Quijije, B. A., Cedeño, W. B., Chalen, S. M., & Cuenca, L. (2021). El bono de discapacidad y su utilización en los servicios de salud de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 42(04), 64–75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n04p06>
- Registro Social. (2022). *Unidad de Registro Social. Cobertura del Bono de Desarrollo Humano*. [https://rips.registrosocial.gob.ec/Rips-web/pages/consulta\\_territorial/bdh/coberturaBdh.jsf](https://rips.registrosocial.gob.ec/Rips-web/pages/consulta_territorial/bdh/coberturaBdh.jsf)
- Rudenko, S., Nelipa, D., Teremko, V., & Vnuchko, S. (2020). Improving the quality of civil service management in Ukraine. *Naukovyi Visnyk Natsionalnoho Hirnychoho Universytetu*, 2020(2), 143–147. <https://doi.org/10.33271/nvngu/2020-2/143>
- Salas, H. (2011). Investigación Cuantitativa (Monismo Metodológico) y Cualitativa (Dualismo Metodológico): El status epistémico de los resultados de la investigación en las disciplinas sociales. *Cinta de moebio*, 40, 1–21. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2011000100001>
- Tapia, J. I., Franco, V. P., Cárdenas, B. J., & Herrera, B. de los Á. (2021). Derecho de los adultos mayores a una vida digna y la intervención de trabajo Social Comunitario. The right of the elderly to a dignified life and the intervention of community social work Direito do idoso a uma vida digna e intervenção do Serviço Social C. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 779–795. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2699>
- Tenesaca, V. (2017). Calidad en el servicio público: una experiencia personal de aprendizaje y adaptación. *Revista de la Facultad de Ciencias Químicas*, 1, 85–96.