

Dimensiones asociadas al nivel de percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la SENESCYT zonal 6 Ecuador

Dimensions associated with the level of citizen perception of the public services of the SENESCYT zone 6 Ecuador

Jenner Fabián Rodríguez-Reinoso¹
Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
jenner.rodriguez.47@est.ucacue.edu.ec

Jorge Edwin Ormaza-Andrade²
Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
jormaza@ucacue.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1517

V7-N5-1 (sep) 2022, pp. 436-449 | Recibido: 13 de septiembre de 2022 - Aceptado: 23 de septiembre de 2022 (2 ronda rev.)

1 Ingeniero comercial. Universidad Católica de Cuenca
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6090-7929>

2 Magíster en Administración de Empresas (MBA)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

En el presente artículo, se estudia los actos administrativos que dan como resultado la suspensión en el “Registro Único de Proveedores RUP”, impuesta por el “Servicio Nacional de Contratación Pública” SERCOP, a proveedores del Estado, que han proporcionado información o realizado una declaración errónea respecto de su calidad de productor nacional, dentro de un procedimiento de contratación pública; pero que, no obstante la aplicación de la referida sanción, hallándose bloqueados en el “Portal de Compras Públicas”, se ven impedidos de cumplir otras obligaciones previamente contraídas, como la suscripción de contratos adjudicados con anterioridad en otros procesos; y, por consecuencia de un evento forzoso ajeno a su voluntad, son objeto de una sanción significativamente superior.

Se delinea los mecanismos a utilizar para conseguir su rehabilitación en el Sistema Nacional de Contratación Pública, así como las eventuales acciones judiciales y administrativas para conseguir el resarcimiento de los daños injustamente ocasionados.

Palabras clave: contratación pública; sanción administrativa; suspensión en el RUP; adjudicatario fallido; valor agregado ecuatoriano VAE

ABSTRACT

Through the development of this article, this topic will be analyzed: the possible judicial and administrative actions that would have at their disposal the suppliers of the State, which have been sanctioned by the SERCOP (National Service of Public Procurement), with the suspension in the RUP (Single Registry of Suppliers), for having provided information or made an erroneous declaration with regard to its status as a domestic producer, within a public procurement procedure; but that, notwithstanding the application of that penalty and, precisely because of it, being blocked in the Public Procurement Portal, they are prevented from complying with obligations previously contracted, as in the case of the signing of contracts awarded in other public procurement processes, prior to taxation of the aforementioned sanction; and, as a result, are subject to a significantly higher penalty for a forced event that does not derive from their responsibility. The mechanisms to be used to achieve their rehabilitation in the National Public Procurement System, as well as compensation for damages unjustly caused will be outlined.

Palabras clave: public procurement; administrative sanction; RUP suspension; failed awardee; Ecuadorian Value-added

Introducción

En la República del Ecuador desde el año 2010 y mediante el artículo 182 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), se indica que la Secretaría de Educación Superior Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) “es el órgano que tiene por objeto ejercer la rectoría de la política pública de educación superior y coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior.” (LOES, 2010). Hasta la fecha, esta institución pública es la encargada de gestionar todas las competencias, atribuciones, leyes, entre otros, en la Educación Superior (ES) del Ecuador; además, promueve el desarrollo de planes, programas y proyectos con fines investigativos y de transferencia tecnológica (Cueva Montaluisa, 2018).

La Coordinación Zonal 6 comprende las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago, ofreciendo servicios de calidad con infraestructura de última tecnología, tanto en la ciudad de Azogues (Novillo Alvarez, 2015), como en la ciudad de Cuenca (SENESCYT, 2019). Los servicios que actualmente se ofertan a nivel nacional se muestran en la Figura 1.

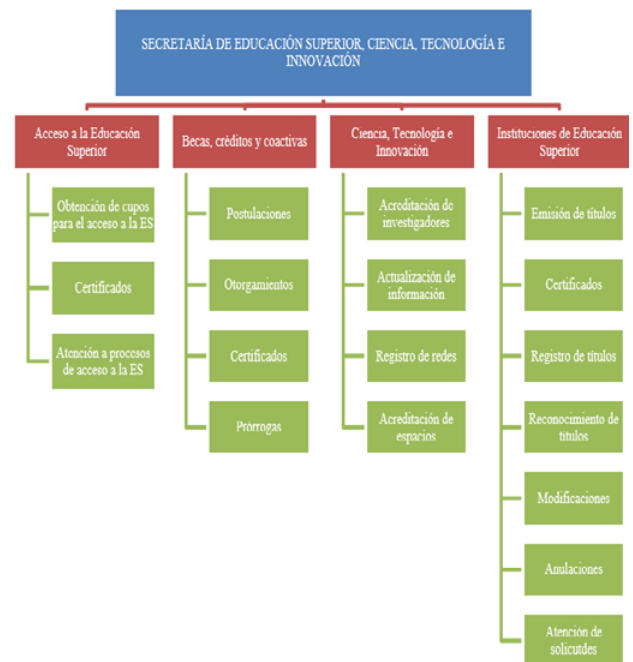
En cuanto a nivel nacional se ha dividido en 7 zonas:

- Coordinación zonal 1.
- Coordinación zonal 2 y 9.
- Coordinación zonal 3.
- Coordinación zonal 4.
- Coordinación zonal 6.
- Coordinación zonal 7.
- Coordinación zonal 5 y 8.

El servicio Acceso a la Educación Superior permite a los estudiantes que han culminado sus estudios de bachillerato obtener un cupo para el acceso a la ES en todo el territorio

Figura 1

Servicios de la SENESCYT



ecuatoriano mediante el test Transformar, que desde el 2021 ha reemplazado al Examen de Acceso a la Educación Superior (EAES) (Trujillo, 2021). El servicio Becas, Créditos y Coactivas permite a todos los ciudadanos/as nacionales o extranjeros, o personas que se encuentren en una calidad de refugiados postular al proceso de becas para estudios de índole nacional o internacional, para la posterior transferencia de conocimiento (SENESCYT, 2022a); poder acceder a distintas certificaciones para realizar trámites de créditos estudiantiles en alguna entidad financiera (SENESCYT, 2022b), así como otorgar facilidades de pago en deudas pendientes. En Ciencia, Tecnología e Innovación los usuarios pueden solicitar ser acreditados como investigadores y su respectiva categorización, trámites relacionados a revistas y publicaciones científicas, y registros de espacios de innovación, investigación y trabajo colaborativo. Por último, en Instituciones de Educación Superior, se pueden registrar, modificar o anular títulos universitarios de tercer y/o cuarto nivel nacionales o extranjeros.

Sin embargo, esta cartera de estado ha estado en debate en el último año (Redacción

Vistazo, 2022), esto particularmente se debe al concepto erróneo que mantiene la ciudadanía con respecto a los servicios que brinda esta entidad pública, las fallas técnicas que se han presentado de manera inusual en los portales web y la desinformación en general. Otras instituciones a nivel nacional también han sufrido de estos inconvenientes y analizando de forma global podría decirse que la confianza en los servicios de los sistemas públicos se ve afectados, debido a la resistencia de la ciudadanía. A nivel internacional se han hecho distintas investigaciones con el objetivo de examinar la opinión de la ciudadanía y la confianza en los servicios públicos.

En (Monsiváis, 2019) se realizó una investigación con el propósito de conocer la opinión ciudadana acerca de los bienes y servicios públicos, y la confianza institucional en México. Con los datos de la Encuesta Nacional de Calidad de Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 se sometieron a prueba las dos hipótesis planteadas:

La opinión ciudadana acerca de los bienes públicos influye en la confianza de las instituciones.

La variación en el nivel de la percepción de la calidad de los bienes públicos es determinante de la variación en la magnitud promedio de la confianza institucional.

Los resultados obtenidos demuestran que la confianza en la política mexicana es escasa y está estrechamente relacionada a la opinión pública del sistema político, detallando que por más que el sistema se encuentre en un constante proceso de reforma, si la experiencia de los ciudadanos no es satisfactoria, inmediatamente se generan dudas en la percepción ciudadana y por ende la eficiencia de los servicios públicos también es afectada.

La tesis doctoral de (Rocca, 2016) tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios que ofrece el Departamento de Obras Particulares de Berisso en Argentina. Para esto se utilizó un cuestionario de preguntas estandarizadas llamado SERVICE QUALity (Servqual) que analiza la opinión ciudadana en los siguientes aspectos:

Elementos tangibles.

Confiabilidad del servicio.

Capacidad de respuesta.

Seguridad.

Empatía.

Los resultados en un formato general muestran que los usuarios se encuentran en el nivel satisfecho y algo insatisfecho, niveles que están en la media hacia abajo, comentando que el Municipio de Berisso debería de empezar a trabajar en aumentar la calidad del servicio con respecto al análisis encontrado en esta investigación, las variables identificadas y los aspectos que menor satisfacción han calificado la ciudadanía.

A nivel nacional se ha realizado un estudio (Sánchez et al., 2017) que mide la calidad de los servicios públicos en las instituciones gubernamentales, mediante una encuesta aleatoria a 2378 habitantes. Los resultados han demostrado que el 90.96% de la muestra indica que los servicios públicos son muy satisfactorios en temas como: salud, carreteras, obras públicas, educación superior, infraestructura, turnos, entre otros, siendo parte fundamental el propio ciudadano para aumentar el nivel de confiabilidad de los servicios públicos que promuevan la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Con estos antecedentes, se genera la pregunta: ¿En qué medida han contribuido los servicios que actualmente se ofrecen en la SENESCYT para promover la satisfacción y la confiabilidad de esta cartera de estado en los usuarios?

El presente documento tiene como objetivo medir los niveles de percepción y aceptación de la ciudadanía con respecto a los servicios que se ofertan en la SENESCYT, identificando cuales son los procesos con mayor demanda y los que presentan dificultades y asimismo conociendo la opinión que mantienen los usuarios, de manera que se pueda mejorar la calidad en el servicio e incentivar a una

nueva percepción de esta cartera de estado en la ciudadanía.

Marco teórico

La SENESCYT. Sus antecedentes y una breve historia

Los entes reguladores de la ES en el Ecuador han ido cambiando a lo largo de los años. La SENESCYT tiene su origen en 1979, cuando se decidió institucionalizar la ciencia y la tecnología. En el primer trimestre del año 1994 se crea la Fundación para la Ciencia y la Tecnología (FUNDACYT), que tiene como objetivo desarrollar proyectos que integren Universidades y Escuelas Politécnicas, con un enfoque en la Ciencia y la Tecnología.

Nuevamente en el año 2006 mediante Decreto Ejecutivo No. 1829 se realiza un cambio; se disuelve la FUNDACYT y se crea la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), que tiene a cargo el cumplir y ejecutar las resoluciones del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

El Decreto Ejecutivo No. 517, publicado en el Registro Oficial No. 309 del año 2010 establece la fusión de la SENACYT a la SENESCYT. Finalmente, en el marco de la expedición de la LOES del año 2010, se dispone que la SENESCYT es la institución encargada de desempeñar todas las funciones, objetivos, proyectos o reformas de la ES, así como dirigir y coordinar el acceso a la educación pública en el territorio ecuatoriano (Cabezas Rodríguez, 2013; Sánchez Gualoto, 2021).

Ejes estratégicos

En lo que manifiesta en la parte correspondiente al Capítulo I, Artículo 2, se desprende la Misión y la Visión de esta institución pública:

Tabla 1

Misión y Visión de la SENESCYT

Misión	Visión
“Ejercer la rectoría de la política pública en materia de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, articulando su aplicación con los actores que conforman el sistema; a través de planes, programas y proyectos que promuevan el acceso equitativo a la educación superior, la formación académica universitaria, politécnica, técnica y tecnológica, el fortalecimiento del talento humano, y la investigación, innovación y transferencia de tecnología.”	“Ser reconocida como la entidad referente en el fortalecimiento, articulación y construcción colectiva del sistema de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales; mediante la aplicación de criterios de inclusión, calidad, equidad, pertinencia, sostenibilidad y vinculación a las necesidades sociales, que contribuyan al desarrollo productivo del país.”

Fuente: (SENESCYT, 2020)

La SENESCYT, fomenta Principios y Valores a los funcionarios que laboran en esta cartera de estado, que comprende:

Figura 2

Principios y Valores de la SENESCYT



El Artículo 4, del Capítulo I de (SENESCYT, 2020) señala los objetivos institucionales:

“Incrementar el acceso y fortalecimiento del sistema de educación superior universitaria, técnica y tecnológica, con criterios de calidad, inclusión, pertinencia y democracia;

Incrementar y promover la investigación, la ciencia, la innovación y la transferencia tecnológica y su vinculación con el sector académico y productivo.”

Programas y servicios institucionales

De acuerdo con la página web institucional de la SENESCYT esta cartera de estado oferta los siguientes servicios:

Acceso a la Educación Superior: Mediante el test Transformar, permite la asignación (o no) de un cupo para estudiar en una institución de ES pública a los bachilleres de la República

del Ecuador, sean nacionales, extranjeros o en situación de refugiados.

Postulación a Becas: Según calendario de convocatorias, programas de becas de interés, Globo Común, entre otras, permite la adjudicación de una Beca para realizar estudios de tercer o cuarto nivel en el ámbito nacional o extranjero.

Registro, actualización y acreditación de investigadores: Dependiendo de la trayectoria investigativa, los usuarios pueden acceder a la categorización en este apartado. Por otro lado, se puede realizar trámites relacionados a publicaciones, revistas y espacios de innovación.

Registro, actualización y reconocimiento de títulos profesionales: Se registran títulos de tercer y cuarto nivel, nacionales y extranjeros, modificaciones y anulaciones de estos.

Proyectos de Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i): Mediante el financiamiento de proyectos investigativos, se fomenta el desarrollo científico y tecnológico del Ecuador, aplicando el concepto I+D+i.

HUB Universitarios: Impulsa el desarrollo de actividades de innovación, emprendimiento y transferencia de tecnología, realizadas en una institución de ES, con el objetivo de desarrollar la economía basada en el conocimiento.

Banco de ideas, retos de innovación, concursos, entre otros.

Calidad y servicio

Concepto de calidad y servicio

Es un conjunto de estrategias que tienen como objetivo mejorar el servicio ofertado al cliente, mediante la construcción de una relación saludable y entregando un ambiente que genere confianza, seguridad y que sea servicial, identificando y corrigiendo los errores a tiempo. Es importante que, para una buena calidad de servicio, la empresa o institución tenga presente los siguientes pilares fundamentales:

Monitoreo: Identificar los errores y aprovechar las oportunidades.

Innovación: Actualizar todos los procesos y servicios con respecto a la competencia.

Tecnología: Incorporar tecnología actual que personalicen la atención al cliente.

Abordaje: Buena comunicación entre cliente y servidor.

Entrenamiento del equipo: Es fundamental que el equipo cuente con claros conocimientos para abordar soluciones inmediatas (Cardozo, 2021).

Concepto de satisfacción y percepción

La satisfacción es un juicio realizado por el cliente acerca del producto o servicio que ha sido entregado, generando sensaciones de agrado o decepción, mientras que, la percepción es un proceso en el cual el usuario selecciona, organiza e interpreta la información que recibe de fuentes externas y crea una imagen sobre un servicio o producto (Ubilla et al., 2019).

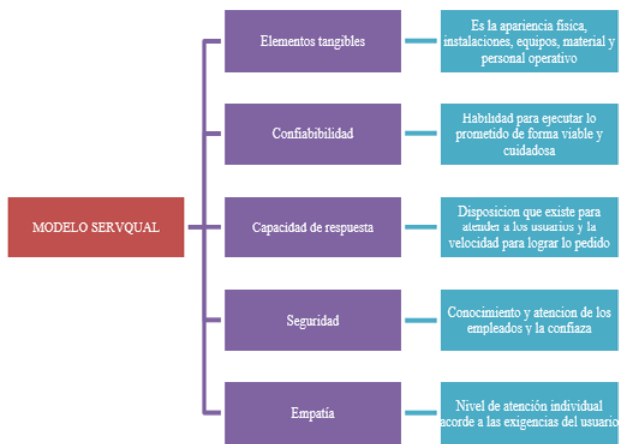
Modelo SERVQUAL

Es un método que permite medir la calidad de un servicio, conocer las expectativas, la percepción y la opinión de los clientes, mediante la aplicación de una encuesta; da a conocer la idea que tienen los usuarios sobre la marca o un negocio, analizar si los medios de comunicación son óptimos, advertir si las expectativas son demasiado altas o bajas con relación a la realidad e identificar mejoras para la compañía o marca en general (Ortíz, 2021).

El modelo SERVQUAL abarca cinco dimensiones para medir la calidad de un servicio o producto:

Figura 3

Dimensiones del modelo SERVQUAL



Metodología

El diseño que se utilizó en el presente documento pertenece a un estudio de prevalencia, con una orientación cualitativa; por otro lado, es un estudio documental que tiene como propósito conocer los servicios que presentan ventajas y desventajas en la plataforma de Servicios en Línea de la SENESCYT, la percepción de los usuarios, los niveles de aceptación y satisfacción. Se presenta el siguiente esquema:

Figura 4

Metodología por utilizar



Identificación del problema

El mal uso de la información, desconocimiento de las bondades que ofrecen las entidades públicas, en especial la SENESCYT y la situación actual que atraviesa el país, genera una negatividad en los usuarios.

Definición del objetivo y la solución

Se planteó realizar diferentes encuestas con respecto a las variables dependientes e independientes de este documento a un determinado número de muestras, con el objetivo de encontrar las falencias actuales de los servicios que oferta la SENESCYT y promover el aumento de los niveles de aceptación, mejorando la calidad que se ofrece y el confort en el usuario.

Diseño

Población y muestra

La ciudad que fue objeto del estudio es Cuenca, capital de la provincia del Azuay, ubicado al sur de la República del Ecuador, con una población estimada de 636.996 habitantes para el año 2020. (INEC, 2017).

Según (Sánchez et al., 2017) para establecer un tamaño de muestreo acorde a la metodología aplicada se puede utilizar el método de muestro proporcional de Lagares y Puerto, donde todos los componentes que integran la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados. La fórmula por utilizar es la siguiente:

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

n = Tamaño de la muestra a utilizar.

N = Dimensión de la población.

Z = Error estándar = 1.95996 para el 95% de confianza = 2.

E = Error de la muestra = 5% = 0.05.

p = Probabilidad de ser seleccionado = 0.1.

q = Probabilidad de no ser seleccionado = 0.9.

$$n = \frac{2^2 * 0.1 * 0.9 * 636996}{0.05^2(636996 - 1) + 2^2 * 0.1 * 0.9}$$
$$n = 144$$

El número de encuestas a ciudadanos a realizar es de 144.

Variable dependiente

Para este tipo de estudio la variable dependiente es el nivel de aceptación de los usuarios en los servicios que ofrece la SENESCYT.

Variable independiente

La percepción de los usuarios con respecto a la calidad actual de los servicios de la SENESCYT es la variable independiente.

Variables de control

Este análisis contempla variables que controlan los efectos de las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Encuesta

Se aplicó el modelo SERVQUAL (Ortiz, 2021) para medir el nivel de calidad de los servicios ofertados por la SENESCYT y la percepción que se genera en los usuarios. Las preguntas se han creado en base a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL y a los servicios presentados en la Figura 1. Considerando que:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.

3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

4. De acuerdo.

5. Totalmente de acuerdo.

Desarrollo

Se utilizó una encuesta de 20 preguntas como herramienta para la recolección de datos. Se imprimió los ejemplares con relación al número de muestras necesario y se pidió a los usuarios que ingresaban a las instalaciones de la SENESCYT la colaboración antes y después de la atención de manera anónima y voluntaria.

Posteriormente se utilizó hojas de cálculo de Microsoft Excel y se ingresó toda la información recolectada. Se verificó que no existan errores y se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante distintos análisis, tales como:

Distribución de frecuencia, que permite obtener la cantidad de respuestas obtenidas en cada escala disponible.

Media aritmética, que es el promedio de todos los valores de una única pregunta.

Desviación estándar, cuyo valor indica la dispersión de los datos con respecto a la media aritmética.

Nivel de satisfacción, mediante el cálculo de la brecha obtenida de la diferencia entre la media aritmética de la percepción y la media aritmética de la expectativa de los usuarios.

Se realizó 288 encuestas a los usuarios, 144 antes de la atención, obteniendo los valores de la Tabla 3 como expectativa del usuario.

Tabla 3

Expectativa de los usuarios de la SENESCYT

Dimensiones 1		Escala					Total
		2	3	4	5		
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	0	2	49	84	9	144
	Equipos	1	9	38	79	17	144
	Diseño e inclusión en la web	0	5	53	75	11	144
	Apariencia visual	0	2	47	75	20	144
Confiabilidad	Cumplir lo prometido	0	2	49	72	21	144
	Interés en soluciones	0	8	43	71	22	144
	Servicio eficaz	0	7	43	74	20	144
	Tiempos oportunos	0	5	44	79	16	144
Capacidad de	Nivel de comunicación	0	6	43	72	23	144
	Velocidad de servicio	0	2	41	77	24	144
	Disponibilidad de atención	0	1	42	77	24	144
	Atención inmediata	0	1	56	71	16	144
Seguridad	Confianza transmitida	0	4	48	70	22	144
	Seguridad	1	4	44	70	25	144
	Trato cortés y amable	0	7	32	84	21	144
	Nivel de conocimiento	0	8	36	85	15	144
Empatía	Personalización	0	5	48	72	19	144
	Comprensión de necesidades	0	2	42	81	19	144
	Preocupación	0	6	40	83	15	144
	Horarios de atención	0	6	57	74	7	144

De la Tabla 3:

Se evidencia que la mayor parte de información recolectada se encuentra entre la escala 3 y 4; esto quiere decir que los usuarios presentan dudas sobre qué es lo que esperan con respecto a la atención brindada. Por otro lado, otro número considerable de usuarios están de acuerdo en que la SENESCYT ofrece un buen nivel de atención.

Hay un número considerable de datos presentes en la escala 5; es muy probable que los usuarios que han calificado de esta manera sean reincidentes y han percibido una correcta atención.

También existen datos en un nivel 2, que podría calificarse como de atención o de interés. Es posible que en estos casos los usuarios no fueron atendidos correctamente o no obtuvieron lo que buscaban.

Por último, es importante considerar que, del total de 144 encuestas, en solo una ocasión se ha encontrado como expectativa un nivel 5, que indica estar en desacuerdo, esto con respecto a los equipos técnicos y tecnológicos que posee la SENESCYT.

Posterior a la atención se realizó otras 144 encuestas a los usuarios, obteniendo los valores de la Tabla 4 como percepción del usuario.

Tabla 4

Percepción de los usuarios de la SENESCYT

Dimensiones 1		Escala					Total
		2	3	4	5		
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	3	5	9	48	79	144
	Equipos	3	10	18	49	64	144
	Diseño e inclusión en la web	8	7	23	57	49	144
	Apariencia visual	5	9	16	67	47	144
Confiabilidad	Cumplir lo prometido	6	0	19	46	73	144
	Interés en soluciones	7	0	10	48	79	144
	Servicio eficaz	4	3	16	74	47	144
	Tiempos oportunos	6	6	22	62	48	144
Capacidad de	Nivel de comunicación	5	3	18	51	67	144
	Velocidad de servicio	5	4	23	45	67	144
	Disponibilidad de atención	4	3	16	64	57	144
	Atención inmediata	6	1	13	72	52	144
Seguridad	Confianza transmitida	4	3	10	44	83	144
	Seguridad	3	4	23	52	62	144
	Trato cortés y amable	2	3	12	61	66	144
	Nivel de conocimiento	3	2	16	69	54	144
Empatía	Personalización	4	3	17	45	75	144
	Comprensión de necesidades	4	3	16	51	70	144
	Preocupación	4	3	12	63	62	144
	Horarios de atención	5	4	11	63	21	144

De la Tabla 4:

Se pone de manifiesto, que luego de la atención recibida, los usuarios han optado en su mayoría estar completamente de acuerdo en que la SENESCYT cumple con todas las dimensiones evaluadas, seguido de una considerable muestra que opina estar de acuerdo.

A simple vista parece haber disminuido el valor de la escala 3, que indica una duda en el usuario.

También el número de datos de los usuarios de las escalas preocupantes del nivel 2 y 1 ha crecido. Es probable que la atención recibida no estuvo acorde a las exigencias de estos usuarios.

Los valores de:

Media aritmética y desviación estándar individual de cada pregunta.

Media aritmética y desviación estándar por dimensión.

Brecha individual y por dimensión, se encuentran en la Tabla 5.

Tabla 5

Valor promedio, desviación estándar y brecha de cada pregunta y por dimensión

Dimensiones Media Ind.		Percepción				Expectativa				Brecha	
		Desv. Est. Ind.	Media Dim.	Desv. Est. Dim.	Media Ind.	Desv. Est. Ind.	Media Dim.	Desv. Est. Dim.	Brecha Ind.	Brecha Dim.	
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	4,35	0,90	4,09	1,02	3,69	0,61	3,71	0,69	0,66	0,39
	Equipos	4,12	1,01			3,71	0,78			0,41	
	Diseño e inclusión en la web	3,92	1,09			3,64	0,68			0,28	
	Apariencia visual	3,99	1,00			3,78	0,69			0,20	
Confiabilidad	Cumplir lo prometido	4,25	0,98	4,16	0,97	3,78	0,70	3,75	0,73	0,47	0,41
	Interés en soluciones	4,33	0,98			3,74	0,78			0,59	
	Servicio eficaz	4,09	0,88			3,74	0,75			0,35	
	Tiempos oportunos	3,97	1,02			3,74	0,70			0,24	
Capacidad de	Nivel de comunicación	4,19	0,98	4,16	0,95	3,78	0,76	3,80	0,71	0,42	0,36
	Velocidad de servicio	4,15	1,02			3,85	0,70			0,29	
	Disponibilidad de atención	4,16	0,91			3,86	0,69			0,30	
	Atención inmediata	4,13	0,92			3,71	0,67			0,42	
Seguridad	Confianza transmitida	4,38	0,92	4,25	0,88	3,76	0,74	3,78	0,74	0,62	0,47
	Seguridad	4,15	0,93			3,79	0,78			0,36	
	Trato cortés y amable	4,29	0,82			3,83	0,73			0,47	
	Nivel de conocimiento	4,17	0,84			3,74	0,72			0,43	
Empatía	Personalización	4,28	0,95	4,23	0,93	3,73	0,73	3,71	0,69	0,55	0,52
	Comprensión de necesidades	4,25	0,93			3,81	0,67			0,44	
	Preocupación	4,22	0,90			3,74	0,70			0,48	
	Horarios de atención	4,19	0,95			3,57	0,65			0,62	

De la Tabla 5

La media aritmética individual calculada antes de la atención oscila en un valor entre 3,86 y 3,57. Esto concuerda con las frecuencias obtenidas ya que afirma una expectativa dudosa; en otras palabras, el usuario no conoce si el servicio de la SENESCYT es bueno o malo.

Al calcular la desviación estándar individual previo a la atención, se ha obtenido valores superiores a 0,61, que son normales cuando se tiene una tendencia dudosa del usuario.

La media aritmética individual calculada después de la atención oscila en un valor entre 4,38 y 3,97. De igual manera que el análisis de frecuencias, posterior a la atención los usuarios piensan que la atención de la SENESCYT es favorable.

La desviación estándar individual también ha aumentado luego de la atención, ya que existen usuarios que tuvieron una mala experiencia; sin embargo, estos usuarios no llegan a ser un número considerable que afecte a la muestra total.

Se puede constatar que se ha hecho un cálculo de medias aritméticas y desviaciones estándar antes y después de la atención, considerando la dimensión. Como era de esperarse, estos valores tienden a comportarse como los datos individuales, inicialmente se tiene una escala dudosa y a continuación tiende a cambiar favorablemente.

Los valores de brecha individual y por dimensión en ningún momento han sido negativos, demostrando que la atención recibida (percibida) fue mucho mejor que la esperada (expectativa).

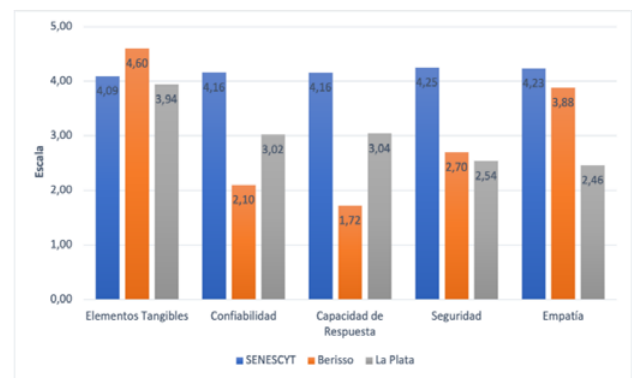
Desarrollo

El trabajo realizado en (Rocca, 2016) presenta la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, utilizando una encuesta desarrollada mediante el modelo SERVQUAL y la

comparación con el servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de la Plata, dos localidades en la República Argentina. Se ha realizado una encuesta que consta de 22 preguntas, a una muestra de 50 usuarios antes y después de la atención recibida. Se ha escogido comparar las medias aritméticas posterior a la atención del usuario entre la SENESCYT, Berisso y la Plata y los resultados se visualizan en la Figura 5.

Figura 5

Comparación de aceptación de los usuarios según valor de promedio



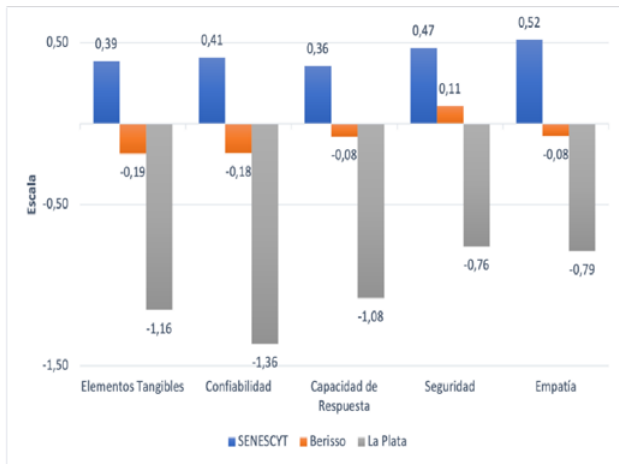
De la figura anterior se puede apreciar que los usuarios de estas tres entidades han calificado de manera positiva a los elementos tangibles, es decir, la apariencia visual, las instalaciones físicas y los equipos, son piezas fundamentales para un buen servicio. También se puede visualizar que los usuarios de la SENESCYT han optado por evaluar positivamente la atención al cliente en todas las dimensiones, obteniendo un promedio que está sobre el nivel 4 que corresponde a estar de acuerdo. Los datos de la localidad de Berisso muestran dimensiones con valores preocupantes ya que se encuentran en la escala 1 y 2, es decir, están en desacuerdo y en completo desacuerdo. En la ciudad de La Plata los valores de las dimensiones se encuentran entre 3,94 y 2,46, y también son preocupantes, ya que la mayor parte de usuarios muestran una percepción dudosa. Con la información obtenida se puede decir que la única entidad pública en recibir calificaciones positivas en la atención al cliente como percepción es la SENESCYT.

Otro análisis realizado es la comparación del nivel de aceptación de los usuarios según la

brecha calculada. Los resultados se muestran en la Figura 6.

Figura 6

Comparación de aceptación de los usuarios según valor de brecha

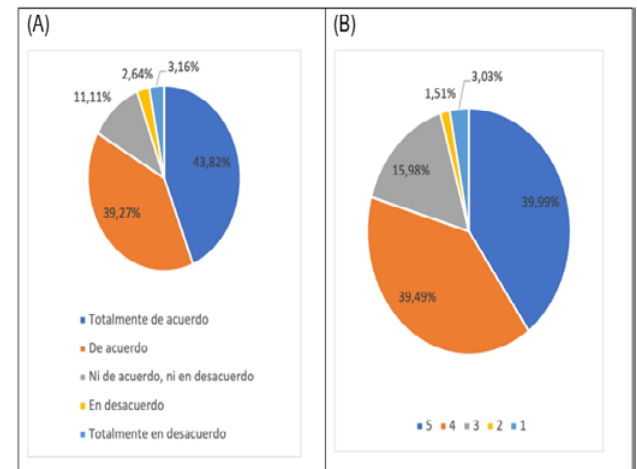


En la figura anterior se visualizan los valores de brecha encontrados en las tres entidades públicas. Cuando el valor de la brecha presenta números inferiores a cero quiere decir que, el cliente esperaba más de la expectativa. El autor de (Rocca, 2016) confirma este suceso y enumera ciertas soluciones para tratar de mitigar estos problemas y mejorar la calidad de atención al cliente. Esto no ocurre con la SENESCYT, todas las dimensiones que han sido analizadas presentan valores positivos de brecha, afirmando que la percepción del cliente supera la expectativa, por ende, el nivel de aceptación de los servicios ofertados por la SENESCYT es generalmente altos.

Por último, en el ámbito local se ha comparado con el trabajo realizado en (Sánchez et al., 2017), que tiene como objetivo medir la calidad de los servicios públicos de las entidades gubernamentales en la provincia de Riobamba, mediante la aplicación de una encuesta, que consta de cuatro preguntas a una población de 2378 ciudadanos. Los resultados se muestran en la Figura 7.

Figura 7

Percepción de A) SENESCYT, B) Servicios públicos de Riobamba



En la Figura 7B se encuentran los valores de las encuestas realizadas en la ciudad de Riobamba con respecto a la calidad del servicio de las entidades públicas. La encuesta consta de 10 niveles desde el 1 como el nivel más bajo hasta el 10 con una calificación alta. Para poder comparar adecuadamente y tener valores equivalentes de 5 niveles se han combinado los niveles en grupos de dos, es decir, el 1 y 2, el 3 y 4, etc, obteniendo 5 únicos valores. Los autores de (Sánchez et al., 2017) afirman que desde el nivel 3 es un nivel aceptable y satisfactorio, contemplando un 90,96% de la muestra total. Esto quiere decir que los usuarios evalúan de manera favorable a los servicios públicos como: salud, carreteras, obras públicas y educación superior. En la Figura 7A se encuentran los valores encontrados posterior a la calidad de servicio percibida por el usuario. Se podría considerar que, desde el nivel de acuerdo se obtiene una calidad de servicio favorable, es decir que el 82,99% de la población califica a la SENESCYT con un alto nivel de calidad de servicio.

Conclusiones

Con este artículo se ha evidenciado que los servicios ofertados por la SENESCYT cumplen satisfactoriamente con los estándares de calidad según el nivel de aceptación y percepción medidos en los usuarios mediante las encuestas realizadas. Existe cierta cantidad

mínima de usuarios que tiende a presentar una actitud negativa por esta entidad pública y lo recomendable es tratar de solucionar estos problemas aplicando criterios y recomendaciones para mejorar aún más la calidad de atención al cliente.

En este documento la SENESCYT ha sido evaluada en distintas dimensiones como: la infraestructura, la comunicación, la seguridad, la confiabilidad, la comunicación, los empleados, la empatía, entre otros. La dimensión que mejor puntuación ha tenido es “los elementos tangibles”. La SENESCYT cuenta con espacios con infraestructura física y virtual de última tecnología, ha sido afirmado y validado por los usuarios.

Es importante mencionar que este análisis puede ser replicado para coordinaciones zonales de la SENESCYT, así como ampliar la base de datos y escalar a otras entidades públicas o privadas. El modelo SERVQUAL es adaptable, es aplicable para la empresa pública o privada y ha estado disponible hace más de 1 década, por lo que es un instrumento que genera valores de confianza y muy acertados.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses con relación al manuscrito.

Financiamiento

No aplica.

Agradecimiento

A la Unidad Académica de Posgrado de la Universidad Católica de Cuenca, por permitir el desarrollo y fomento de la investigación.

Referencias bibliográficas

Cabezas Rodríguez, A. E. (2013). Diseño de un plan de comunicación estratégico para el posicionamiento a nivel nacional del Proyecto Yachay de la SENESCYT.

Cardozo, L. (2021, March 1). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. ZENVIA. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

Cueva Montaluisa, L. C. (2018). Estudio de los procesos organizacionales de la Subsecretaría de Formación Técnica y Tecnológica de la SENESCYT y su impacto en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En el D.M.Q. Primer semestre 2017.

INEC. (2017, November 1). Conozcamos Cuenca a través de sus cifras. INEC. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/conozcamos-cuenca-a-traves-de-sus-cifras/>

LOES. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. In Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010 (pp. 29–29).

Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31.

Novillo Alvarez, C. (2015, September 5). 15 instituciones prestan sus servicios en Centro de Atención Ciudadana. *El Espectador*. <http://www.elespectadorazogues.com/?p=1862>

Ortiz, J. L. (2021, July 6). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

Redacción Vistazo. (2022, March 25). Lasso confirma cierre de Senescyt: “vamos a encontrar un camino para cumplir con lo que les he ofrecido”. *Revista Vistazo*. <https://www.vistazo.com/actualidad/nacional/lasso-confirma-cierre-de-senescyt-vamos-a-encontrar-un-camino-para-cumplir-con-lo-que-les-he-ofrecido-LM1493782>

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público [Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

- Sánchez Gualoto, A. N. (2021). Análisis de la imagen e identidad corporativa que maneja la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en el período febrero 2019–febrero 2020 [Bachelor’s Thesis, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23351>
- Sánchez, H. V. V., Zumba, A. del R. C., Cantuña, F. E. A., & Morocho, R. A. R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3c Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(4), 55–71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>
- SENESCYT. (2019, August 30). Senescyt abre nuevo punto de atención al usuario en Cuenca. *Boletín de Prensa No. 199*. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/senescyt-abre-nuevo-punto-de-atencion-al-usuario-en-cuenca/>
- SENESCYT. (2020). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. In Acuerdo No SENESCYT-2020-064. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-No.-2020-064_Estatuto-Organico-SENESCYT-signed.pdf
- SENESCYT. (2022a, March 28). Aprobación de postulación a becas nacionales e internacionales. *Gob.Ec*. <https://www.gob.ec/senescyt/tramites/aprobacion-postulacion-becas-nacionales-internacionales>
- SENESCYT. (2022b, March 28). Emisión de certificados relacionados con crédito educativo. *Gob.Ec*. <https://www.gob.ec/senescyt/tramites/emision-certificados-relacionados-credito-educativo>
- Trujillo, Y. (2021, August 17). ¿Cuál es la diferencia entre el test Transformar y un examen de conocimientos? *El Comercio*. [https://www.elcomercio.com/ten-](https://www.elcomercio.com/ten-dencias/sociedad/diferencia-test-transformar-examen-conocimiento.html)