

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FUNDACIÓN CENTRO DE APOYO Y SOLIDARIDAD ALIANZA

ADMINISTRATIVE EFFICIENCY AND CUSTOMER SERVICE OF THE ALLIANCE SUPPORT AND SOLIDARITY CENTER FOUNDATION

Aldrin Jefferson Calle García¹, Gema Gabriela Ostaiza Romero²

RESUMEN

El estudio aborda la problemática de la gestión administrativa ineficiente y su impacto en la atención al usuario en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza, lo que afecta la percepción de calidad del servicio y genera insatisfacción en ciertos beneficiarios. El objetivo fue determinar cómo la eficiencia administrativa influye en la calidad del servicio, identificando oportunidades de mejora. Metodológicamente, se utilizaron métodos analíticos, descriptivos, inductivos y mixtos, aplicando entrevistas y encuestas a 147 usuarios. Los resultados destacan que el 54% califica la atención como “buena”, el 68% siente que sus necesidades son atendidas “siempre” de manera oportuna y el 58% está satisfecho con las soluciones brindadas; no obstante, un porcentaje significativo manifiesta insatisfacción y percibe insuficiencias en recursos clave.

Palabras clave: Administración, atención al usuario, calidad del servicio, recursos, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The study addresses the problem of inefficient administrative management and its impact on user care at the Alliance Support and Solidarity Center Foundation, which affects the perception of service quality and generates dissatisfaction in certain beneficiaries. The objective was to determine how administrative efficiency influences service quality, identifying opportunities for improvement. Methodologically, analytical, descriptive, inductive and mixed methods were used, applying interviews and surveys to 147 users. The results highlight that 54% rate the care as “good”, 68% feel that their needs are “always” met in a timely manner and 58% are satisfied with the solutions provided; however, a significant percentage express dissatisfaction and perceive inadequacies in key resources.

Keywords: Administration, user care, service quality, resources, user satisfaction.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. aldrin.calle@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0003-0178-4428>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. ostaiza-gema6914@unesum.edu.ec. <http://orcid.org/0009-0000-7886-4405>



RESUMO

O estudo aborda o problema da gestão administrativa ineficiente e seu impacto no atendimento ao cliente da Fundação Centro de Apoio e Solidariedade Aliança, que afeta a percepção da qualidade do serviço e gera insatisfação em alguns beneficiários. O objetivo foi determinar como a eficiência administrativa influencia a qualidade do serviço, identificando oportunidades de melhoria. Metodologicamente, foram utilizados métodos analíticos, descritivos, indutivos e mistos, aplicando-se entrevistas e questionários a 147 usuários. Os resultados destacam que 54% avaliam o atendimento como “bom”, 68% sentem que suas necessidades são “sempre” atendidas em tempo hábil e 58% estão satisfeitos com as soluções fornecidas; Entretanto, uma porcentagem significativa expressa insatisfação e percebe inadequações em recursos essenciais.

Palavras-chave: Administração, atendimento ao cliente, qualidade do serviço, recursos, satisfação do usuário.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la eficiencia administrativa se ha convertido en un factor clave para garantizar la calidad de los servicios en organizaciones tanto públicas como privadas. Según datos del Banco Mundial (2022), más del 70% de las instituciones que mejoran sus procesos administrativos experimentan un impacto positivo en la satisfacción de sus usuarios, lo que refuerza la importancia de la gestión efectiva de recursos y procedimientos. Este desafío es especialmente relevante en organizaciones no gubernamentales, donde la atención al usuario juega un papel fundamental en el cumplimiento de su misión social.

En América Latina, la falta de eficiencia administrativa en fundaciones y organizaciones sin fines de lucro es una problemática recurrente. Según un informe de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), cerca del 50% de estas organizaciones enfrentan deficiencias en la gestión operativa, lo que limita su capacidad para responder a las demandas de los beneficiarios. Estos desafíos incluyen trámites burocráticos excesivos, escasez de recursos y la falta de capacitación del personal, afectando directamente la calidad de los servicios ofrecidos. En el contexto de Ecuador, las fundaciones desempeñan un rol crucial en la provisión

de servicios sociales. Sin embargo, estudios nacionales han señalado que muchas de ellas enfrentan problemas administrativos derivados de una gestión ineficiente y recursos limitados, lo que afecta la atención oportuna y efectiva a los usuarios. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022), el 60% de las fundaciones reporta dificultades en la optimización de sus procesos internos, lo que repercute en su capacidad para satisfacer las necesidades de las comunidades.

De manera local, la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza, enfrenta retos similares. A pesar de su compromiso con la población vulnerable, se ha identificado que la eficiencia administrativa presenta áreas de mejora, como la coordinación de recursos, la gestión del personal y los tiempos de atención a los usuarios. Estas limitaciones impactan en la percepción y satisfacción de quienes buscan ayuda en la institución.

La problemática radica en que una gestión administrativa ineficiente puede retrasar o limitar la calidad del servicio ofrecido, generando insatisfacción y, en algunos casos, desconfianza entre los usuarios. Por ello, este estudio tiene como objetivo determinar cómo la eficiencia administrativa incide en la atención al usuario de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad

Alianza, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y proponer estrategias que optimicen la gestión interna y la calidad del servicio.

Eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa se define como la capacidad de una organización para optimizar sus recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales con el objetivo de alcanzar sus metas con el menor costo posible y en el menor tiempo requerido. Según Mosquera (2022), la eficiencia en el ámbito administrativo implica hacer las cosas correctamente, utilizando los recursos de manera racional para lograr los objetivos organizacionales. Por su parte, Pinto et al. (2021) la conceptualizan como el equilibrio entre los resultados obtenidos y los recursos empleados en el proceso administrativo.

En este sentido, la eficiencia administrativa no solo se enfoca en reducir costos, sino también en aumentar la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, logrando una adecuada coordinación entre los diversos elementos de la organización.

La eficiencia administrativa se basa en principios que guían las operaciones de las organizaciones hacia una gestión efectiva. Fayol (1916), en su obra clásica sobre la administración, propone principios como la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando y la unidad de dirección, los cuales facilitan la organización y optimización de procesos.

Otros principios contemporáneos incluyen:

- Planeación estratégica: Definir objetivos claros y las estrategias para alcanzarlos.
- Optimización de recursos: Uso racional de los recursos disponibles.
- Control y evaluación continua: Medición de resultados frente a los objetivos planteados.

- Adaptabilidad: Capacidad de la organización para ajustarse a cambios internos y externos.

Diversos factores determinan el nivel de eficiencia administrativa en una organización. Entre los principales se encuentran:

Recursos: La disponibilidad y correcta asignación de recursos financieros, humanos y materiales son fundamentales. Una mala gestión de recursos puede generar cuellos de botella y afectar la calidad del servicio (Franco & Barco, 2024).

Tecnología: El uso de herramientas tecnológicas modernas permite agilizar procesos administrativos y reducir costos. Según Franco y Barco (2024), la tecnología es un factor clave para aumentar la competitividad organizacional.

Talento humano: Un personal capacitado, motivado y comprometido contribuye significativamente a la eficiencia administrativa.

Franco y Barco (2024), destaca la importancia de la motivación y el desarrollo del personal para alcanzar metas organizacionales.

Procesos: La estandarización y optimización de los procesos internos garantizan que las operaciones sean más rápidas, efectivas y menos propensas a errores. Franco y Barco (2024) subrayan que la reingeniería de procesos es crucial para mejorar la eficiencia.

Para evaluar la eficiencia administrativa, es necesario utilizar indicadores que midan el desempeño de los recursos y procesos. Algunos indicadores comunes incluyen:

- Costo por unidad de servicio: Relación entre los costos operativos y los servicios ofrecidos (Quispe & Huárac, 2022).
- Tiempos de respuesta: Velocidad con la que se atienden las necesidades internas y externas (Silva, 2024).

- **Productividad:** Relación entre la cantidad de resultados obtenidos y los recursos utilizados (Torres, 2024).
- **Índices de satisfacción:** Medición de la satisfacción de los usuarios o clientes con el servicio recibido (Torres, 2024).

En el caso de las organizaciones sociales, la eficiencia administrativa adquiere un papel esencial, ya que estas trabajan con recursos limitados para atender a comunidades vulnerables. Según Indacochea (2022), la eficiencia administrativa en este tipo de instituciones permite maximizar el impacto de los proyectos sociales y garantizar la sostenibilidad de las operaciones a largo plazo.

Además, una administración eficiente fomenta la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos clave para generar confianza entre los donantes y beneficiarios. En organizaciones sin fines de lucro, como fundaciones y ONG, la adecuada gestión administrativa asegura que los recursos se destinen directamente a los objetivos sociales, minimizando el gasto administrativo innecesario (Palacios, Álvarez, & Ramírez, 2021).

Por lo tanto, la eficiencia administrativa no solo es un indicador de buen desempeño organizacional, sino también un pilar esencial para lograr resultados significativos en cualquier tipo de institución. Su aplicación adecuada impacta positivamente en la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, promoviendo la sostenibilidad y competitividad en un entorno dinámico y cambiante.

Atención al usuario

La atención al usuario se refiere al conjunto de actividades, procesos y estrategias diseñadas para satisfacer las necesidades, resolver problemas y responder a las consultas de los clientes o beneficiarios de una organización. Según Moyano (2021), la atención al usuario implica todos los esfuerzos organizacionales destinados a garantizar la satisfacción y fidelidad del cliente

mediante la oferta de un servicio eficiente, amable y personalizado. Este concepto es fundamental en organizaciones orientadas al servicio, ya que la experiencia del usuario determina su percepción de la calidad y la efectividad de la institución (Mendoza, 2022).

Entre las principales características de una atención al usuario efectiva destacan:

- **Personalización:** Adaptar las respuestas y soluciones a las necesidades específicas de cada usuario.
- **Rapidez:** Proveer soluciones y respuestas en el menor tiempo posible.
- **Empatía:** Demostrar interés genuino por las inquietudes del usuario.
- **Claridad:** Comunicar la información de forma comprensible y precisa.
- **Proactividad:** Anticiparse a las necesidades y expectativas de los usuarios (Florián, Gálvez, & Barsallo, 2020).

La atención al usuario puede clasificarse en función del medio utilizado para interactuar con el cliente o beneficiario. Los principales tipos son: **Presencial:** Es la interacción cara a cara entre el usuario y el personal de la organización.

Este tipo de atención permite una comunicación directa y personalizada, siendo ideal para resolver problemas complejos o establecer vínculos cercanos. Según Reyes (2021), la atención presencial es clave para fortalecer la confianza y la lealtad del usuario.

Digital: Incluye el uso de herramientas tecnológicas como correos electrónicos, chat en línea, aplicaciones móviles y redes sociales para interactuar con los usuarios. Este tipo de atención ha ganado relevancia en la era digital debido a su accesibilidad y conveniencia (Reyes, 2021).

Telefónica: Involucra la comunicación por vía telefónica para resolver consultas o problemas.

Es una forma tradicional de atención que sigue siendo relevante por su alcance y efectividad, especialmente en áreas con acceso limitado a Internet (Reyes, 2021).

La calidad en la atención al usuario se basa en principios que garantizan una experiencia positiva para el cliente. Según Sarzosa et al. (2020), los principios de calidad en el servicio incluyen:

- **Fiabilidad:** Cumplir con las promesas realizadas al usuario.
- **Capacidad de respuesta:** Brindar soluciones rápidas y efectivas.
- **Seguridad:** Generar confianza a través de una interacción profesional y confiable.
- **Accesibilidad:** Facilitar el acceso a los canales de atención.
- **Empatía:** Comprender y atender las necesidades individuales de cada usuario.

La atención al usuario está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, ya que influye en su percepción de la calidad del servicio ofrecido. Según Pinto et al. (2021), la satisfacción del cliente se produce cuando las expectativas del usuario son igualadas o superadas por la experiencia del servicio. Por lo tanto, una atención al usuario eficiente y orientada a la calidad genera mayor fidelización, retención de clientes y una reputación positiva para la organización.

Relación entre eficiencia administrativa y atención al usuario

La relación entre eficiencia administrativa y atención al usuario es fundamental para el éxito de cualquier organización, especialmente aquellas orientadas al servicio. La eficiencia

administrativa, entendida como la capacidad de gestionar recursos de manera óptima para alcanzar los objetivos organizacionales Delgado (2022), tiene un impacto directo en la experiencia del usuario al influir en la calidad, rapidez y efectividad del servicio recibido. A continuación, se analiza cómo la gestión administrativa impacta la experiencia del usuario, la relación entre procesos internos eficientes y calidad del servicio, y los estudios previos que abordan esta interdependencia.

La gestión administrativa es la columna vertebral que sostiene los procesos internos de una organización, afectando directa o indirectamente la experiencia del usuario. Un sistema administrativo bien estructurado permite:

Reducción de tiempos de espera: Una administración eficiente facilita la asignación adecuada de recursos, lo que resulta en una atención más rápida y efectiva. Según Orbe (2024), los tiempos de respuesta rápidos mejoran la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

Mayor precisión en la entrega de servicios: Procesos administrativos claros reducen errores y redundancias, asegurando que los usuarios reciban un servicio de calidad. Orbe (2024) afirma que la reingeniería de procesos administrativos puede reducir significativamente las fallas operativas.

Satisfacción y fidelización: Cuando los usuarios perciben que una organización administra bien sus recursos y ofrece soluciones rápidas y efectivas, es más probable que se conviertan en clientes recurrentes o recomienden los servicios (Orbe, 2024).

La eficiencia en los procesos internos está estrechamente vinculada con la calidad del servicio ofrecido al usuario. Según Flores (2023), la calidad del servicio no solo depende de las interacciones directas con los usuarios, sino también de la eficacia de los procesos

administrativos que respaldan dichas interacciones. Por ejemplo:

- Estandarización de procesos: La implementación de procedimientos administrativos estandarizados garantiza que todos los usuarios reciban el mismo nivel de atención, independientemente de la naturaleza de su solicitud (Flores, 2023).
- Integración tecnológica: El uso de herramientas digitales para gestionar bases de datos, horarios y comunicaciones mejora la experiencia del usuario al hacer los procesos más rápidos y accesibles (Flores, 2023).
- Gestión del talento humano: Una administración eficiente incluye la capacitación constante del personal, asegurando que quienes están en contacto directo con los usuarios posean las habilidades necesarias para brindar un servicio de alta calidad (Flores, 2023).

En definitiva, la relación entre eficiencia administrativa y atención al usuario es innegable. Una gestión administrativa efectiva actúa como un motor que impulsa la calidad del servicio, mejorando la experiencia del usuario y fomentando su satisfacción y fidelización. Los procesos internos eficientes no solo facilitan una atención más rápida y precisa, sino que también contribuyen a fortalecer la imagen y reputación de la organización. Los estudios revisados confirman que la eficiencia administrativa no es solo un objetivo organizacional, sino un componente esencial para garantizar la excelencia en la atención al usuario.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología de esta investigación establece el marco para recopilar, analizar e interpretar datos, logrando abordar la problemática y alcanzar los objetivos planteados. Se definieron métodos, técnicas, población y muestra como elementos clave del proceso.

En cuanto a los métodos, se emplearon varias estrategias complementarias. Por un lado, el método analítico permitió examinar los procesos administrativos descomponiéndolos en sus elementos fundamentales.

A su vez, el método descriptivo ayudó a detallar las características actuales de la eficiencia administrativa y la atención al usuario. Mediante el método deductivo, se derivaron conclusiones específicas a partir de teorías generales, mientras que el método inductivo posibilitó generalizar patrones observados en la atención al cliente. El método exploratorio facilitó una comprensión inicial de los problemas administrativos, y el método mixto combinó enfoques cuantitativos y cualitativos para proporcionar una perspectiva integral.

Respecto a las técnicas, se utilizaron entrevistas y encuestas. La entrevista se aplicó al director de la fundación, explorando los procesos, desafíos y estrategias administrativas, mientras que la encuesta recopiló percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención y la eficiencia administrativa.

La población del estudio estuvo constituida por 147 usuarios, quienes representaron el universo analizado. No se realizó un muestreo, ya que se optó por trabajar con la totalidad de esta población, garantizando así una visión completa y precisa de la problemática investigada.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La tabla de indicadores se ha desarrollado a partir de una entrevista realizada al director de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza. Su propósito es sintetizar y organizar la información clave relacionada con los aspectos administrativos y operativos de la Fundación, con un enfoque en la eficiencia administrativa y su impacto en la atención al usuario.

Cada indicador refleja un aspecto fundamental de la gestión organizacional, desde las estrategias

implementadas para mejorar la eficiencia hasta los mecanismos empleados para medir la satisfacción de los usuarios. Además, se incluyen los recursos disponibles, las acciones de coordinación entre departamentos y las alternativas planteadas para optimizar los procesos internos.

Esta matriz no solo facilita el análisis sistemático de las respuestas, sino que también permite identificar áreas de mejora y diseñar estrategias para fortalecer la gestión administrativa y la calidad de la atención brindada por la Fundación.

Tabla 1

Entrevista dirigida al director de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza

Indicador	Respuesta
Estrategias de eficiencia administrativa	Se implementan estrategias basadas en la optimización del flujo de información interna, priorizando la agilidad en la gestión de datos y un control claro de ingresos y egresos organizacionales.
Evaluación del impacto administrativo	El impacto se evalúa mediante encuestas y retroalimentación estructurada de los usuarios, permitiendo identificar áreas de mejora en la calidad del servicio ofrecido.
Mecanismos de control	Se utilizan sistemas tecnológicos como Mantis XS, que permite gestionar y supervisar los procesos relacionados con la atención al usuario de forma eficiente.
Capacitación del personal	El personal recibe formación continua mediante talleres especializados y programas ofrecidos por el Sistema Único de Trabajo, con énfasis en habilidades de atención al cliente.
Indicadores de satisfacción del usuario	Se mide a través de encuestas específicas, clasificando las experiencias de los usuarios en categorías de satisfacción (excelente, buena, regular, mala) e incorporando comentarios y sugerencias.
Coordinación interdepartamental	Se llevan a cabo reuniones mensuales para supervisar y monitorear las actividades asignadas, fomentando una comunicación constante entre los departamentos.
Problemas por falta de coordinación	Los problemas incluyen retrasos en la gestión, comentarios negativos y descontento generalizado, tanto interno como externo, que afectan la calidad de la atención al usuario.
Gestión de conflictos internos	Los conflictos se gestionan mediante memorándums oficiales y reuniones directas con los involucrados, asegurando soluciones efectivas y una comunicación clara.
Sistemas de comunicación interna	Se utilizan herramientas como WhatsApp para grupos de trabajo, un sistema de tickets por correo electrónico y el Sistema Informático Mantis XS para mejorar la colaboración interna.
Estrategias para minimizar descoordinación	Se proponen reuniones periódicas de actualización y la implementación de un flujo continuo de información entre los departamentos para evitar errores o malentendidos.

Recursos limitados	Los recursos limitados incluyen la falta de un sistema de turnos electrónicos, casillas de sugerencias, un call center y procesos completamente automatizados.
Asignación de recursos críticos	La asignación se basa en una planificación presupuestaria, priorizando las áreas que tienen un impacto directo en la experiencia y satisfacción del usuario.
Optimización de recursos disponibles	Se han establecido planes de trabajo con metas claras y objetivos medibles, lo que permite utilizar de manera más eficiente los recursos disponibles.
Impacto de la insuficiencia de recursos	La falta de recursos afecta negativamente la percepción del servicio, desmotivando a los usuarios y generando una impresión de incompetencia que podría beneficiar a la competencia.
Alternativas para aumentar recursos	Se exploran alternativas como la automatización de procesos, ampliación de áreas de trabajo, mejora en la categorización institucional y construcción de infraestructuras tecnológicas más avanzadas.

Nota. Resultados obtenidos del director de la fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza.

Al comparar los resultados obtenidos en la entrevista con estudios previos, es evidente que la eficiencia administrativa y la atención al usuario están profundamente interrelacionadas.

Mientras que el director de la Fundación identifica la implementación de sistemas tecnológicos como Mantis XS y la capacitación del personal como estrategias clave, estudios como los de Mendoza (2022) y Silva (2024) refuerzan esta postura al destacar que la integración de herramientas digitales y programas de formación continua son elementos esenciales para mejorar la calidad del servicio.

Por otro lado, se observa una similitud en la metodología utilizada para evaluar la satisfacción de los usuarios. En la Fundación, se mide mediante encuestas y retroalimentación directa, un enfoque que coincide con el modelo de Palacios, Álvarez y Ramírez (2021), quienes sostienen que los mecanismos de retroalimentación estructurada permiten identificar áreas críticas de mejora en el servicio.

Al considerar la coordinación interdepartamental, los hallazgos del director sobre los retos derivados de la descoordinación, como retrasos y descontento interno, son consistentes con los resultados de Florián, Gálvez y Barsallo (2020). Este estudio resalta que la falta de coordinación afecta directamente la satisfacción del usuario externo, lo que subraya la necesidad de estrategias efectivas de comunicación interna.

Además, la priorización de recursos y la optimización señaladas por la Fundación son estrategias que también se reflejan en investigaciones como las de Moyano (2021) y Reyes (2021). Estos autores destacan la importancia de asignar recursos en áreas críticas mediante una planificación adecuada para mitigar las limitaciones económicas, algo que la Fundación aplica mediante una planificación presupuestaria detallada.

En cuanto a los impactos negativos derivados de la insuficiencia de recursos, el director menciona cómo esto desmotiva a los usuarios y afecta la percepción institucional. Este problema

es abordado en trabajos como los de Delgado (2022) y Álvarez et al. (2021), quienes destacan que la falta de recursos adecuados disminuye la competitividad organizacional, dando lugar a insatisfacción y pérdida de confianza por parte de los beneficiarios.

Finalmente, las alternativas exploradas para diversificar los recursos, como la automatización y la mejora de infraestructuras, se alinean con propuestas de estudios como los de Mosquera (2022) y Torres (2024). Estos autores enfatizan que la inversión en tecnología y la modernización

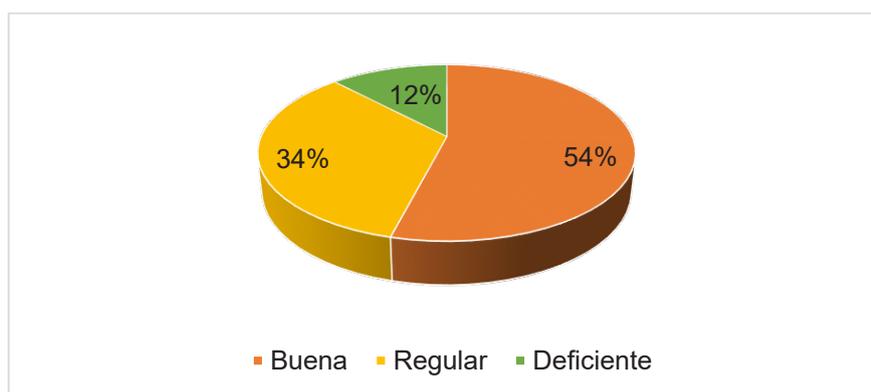
de las instalaciones son factores críticos para garantizar la sostenibilidad y mejorar la percepción del servicio.

En síntesis, los resultados de la entrevista no solo corroboran las conclusiones de estudios previos, sino que también destacan áreas de oportunidad específicas en la gestión de la Fundación. Esto reafirma que la eficiencia administrativa y la atención al usuario deben gestionarse de manera integral para maximizar el impacto positivo en la experiencia de los beneficiarios.

Encuesta dirigida a los usuarios de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza

Figura 1

Calificación de la atención

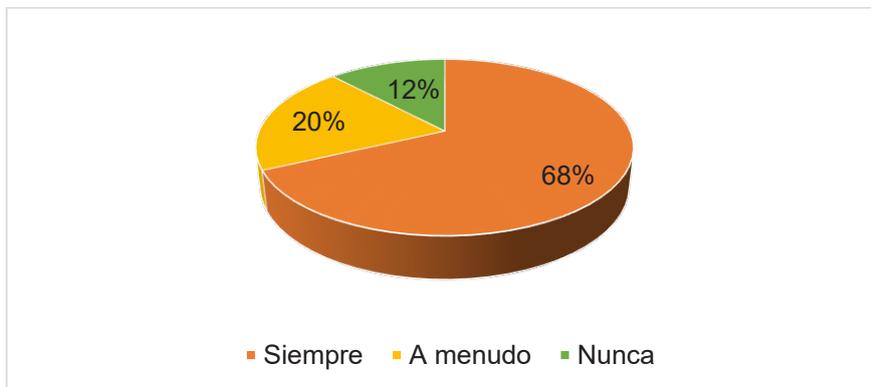


Nota. Información obtenida de los usuarios de la fundación.

El 54% de los encuestados calificó la atención como “buena”, lo que indica un nivel aceptable de satisfacción con el servicio proporcionado por la Fundación, aunque existe margen para mejorar. Sin embargo, el 34% que la consideró “regular” y el 12% que la calificó como “deficiente” evidencian áreas críticas que requieren atención inmediata, como una mayor capacitación del personal y optimización de los procesos administrativos. Estos resultados coinciden con el estudio de Mendoza (2022), quien señala que una atención calificada como “regular” o “deficiente” suele asociarse con falta de recursos y problemas de coordinación interna. Asimismo, Delgado (2022) refuerza la importancia de invertir en estrategias para mejorar la calidad del servicio, pues esto incrementa la percepción positiva del usuario y su fidelización. Esto sugiere que la Fundación debe implementar mecanismos efectivos de retroalimentación y fortalecer su gestión administrativa para alcanzar estándares más altos de atención.

Figura 2

Frecuencia de atención oportuna

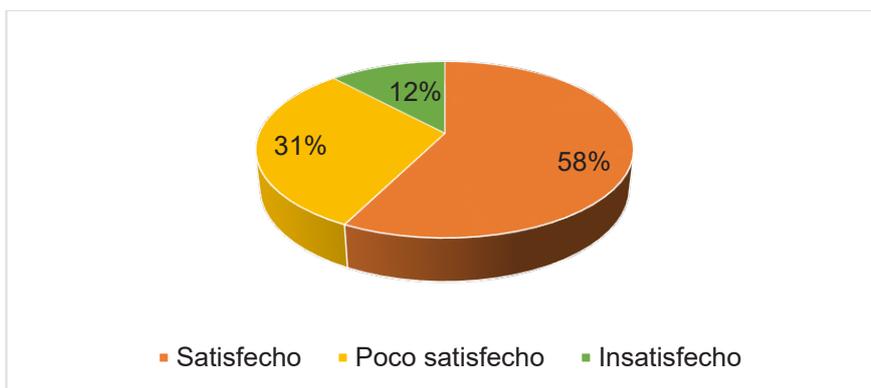


Nota. Información obtenida de los usuarios de la fundación.

El 68% de los encuestados indicó que sus necesidades son atendidas “siempre” de manera oportuna, lo que refleja un desempeño positivo en la eficiencia del servicio. Sin embargo, el 20% que respondió “a menudo” y el 12% que afirmó “nunca” sugiere que todavía hay casos donde no se cumple con las expectativas de los usuarios, evidenciando inconsistencias en la atención. Este resultado está en línea con los hallazgos de Mendoza (2022), quien destacó que una atención inconsistente se relaciona con problemas en la coordinación interna y la falta de personal capacitado. Asimismo, Álvarez et al. (2021) subrayan que garantizar la oportunidad en la atención depende de sistemas administrativos sólidos y procesos bien definidos. Por lo tanto, la Fundación debe enfocarse en mejorar la uniformidad de sus servicios, especialmente para aquellos usuarios que no perciben un cumplimiento adecuado de sus necesidades.

Figura 3

Satisfacción con la solución brindada

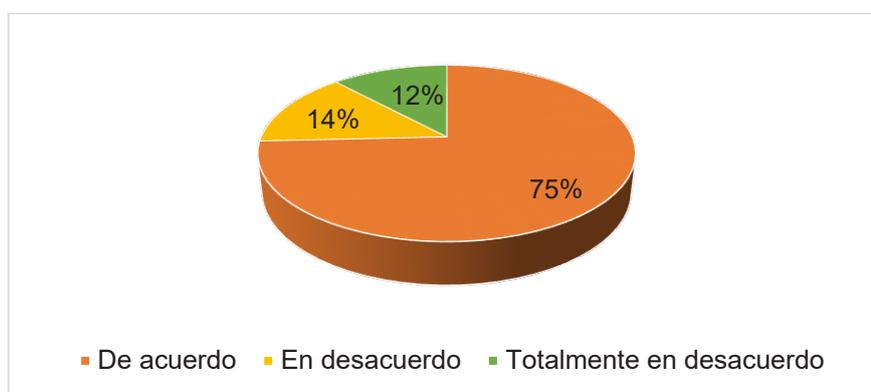


Nota. Información obtenida de los usuarios de la fundación.

El 58% de los encuestados se manifestó “satisfecho” con las soluciones brindadas a sus problemas, lo que refleja que la mayoría de los usuarios perciben positivamente la atención recibida. Sin embargo, el 31% que indicó estar “poco satisfecho” y el 12% “insatisfecho” evidencian la existencia de fallas en la resolución de solicitudes, probablemente relacionadas con limitaciones en los recursos o una gestión administrativa ineficiente. Estos resultados coinciden con el estudio de Silva (2024), que destaca cómo la falta de atención personalizada y seguimiento en la solución de problemas genera insatisfacción en los usuarios. Además, Palacios, Álvarez y Ramírez (2021) señalan que garantizar altos niveles de satisfacción requiere fortalecer los procesos internos y fomentar la capacitación del personal en resolución efectiva de problemas. Esto sugiere que la Fundación debe priorizar estrategias para mejorar la calidad de las respuestas brindadas, asegurando que sean consistentes y alineadas con las expectativas de los usuarios.

Figura 4

Recursos suficientes para garantizar calidad



Nota. Información obtenida de los usuarios de la fundación.

El 75% de los encuestados está “de acuerdo” en que la Fundación cuenta con suficientes recursos para garantizar servicios de calidad, lo que indica que la mayoría percibe una gestión adecuada de los recursos disponibles. Sin embargo, el 14% “en desacuerdo” y el 12% “totalmente en desacuerdo” reflejan percepciones de insuficiencia en ciertos aspectos, como infraestructura, tecnología o personal. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Moyano (2021), quien afirma que la percepción de recursos insuficientes a menudo está vinculada a la falta de inversión estratégica y planificación presupuestaria. Asimismo, Delgado (2022) resalta que garantizar la percepción de calidad requiere no solo recursos, sino también su correcta asignación y uso eficiente. Esto sugiere que la Fundación, aunque valorada por sus usuarios, debe continuar optimizando la distribución y transparencia en el uso de sus recursos para reforzar la confianza y mejorar la calidad percibida del servicio.

CONCLUSIONES

Se concluye que una gestión administrativa eficiente, basada en estrategias tecnológicas, capacitación del personal y optimización de recursos, tiene un impacto significativo en la percepción positiva de los usuarios. La mayoría de los encuestados calificó la atención recibida como “buena” y considera que la Fundación cuenta con recursos suficientes para garantizar servicios de calidad, aunque persisten áreas de mejora relacionadas con la consistencia y oportunidad en la atención.

A pesar de que la mayoría de los usuarios se siente satisfecha con la atención y las soluciones brindadas, un porcentaje relevante reportó niveles de insatisfacción o percepciones de atención deficiente. Esto evidencia la necesidad de reforzar los procesos internos y la coordinación interdepartamental para garantizar una experiencia más uniforme y efectiva para todos los usuarios.

Aunque la fundación es percibida como adecuada en el uso de sus recursos, la retroalimentación sugiere que fortalecer la asignación presupuestaria y la inversión en herramientas tecnológicas e infraestructura podría elevar la calidad del servicio. Además, la capacitación continua del personal en habilidades específicas de atención al usuario es clave para mejorar la percepción de los usuarios y fomentar su fidelización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, L., Pérez, M. E., Rodríguez, J. M., & Palomino, G. d. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. Obtenido de *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384

Banco Mundial. (2022). Informe sobre el desarrollo mundial 2022. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/402691468175148845/pdf/228250SPANISH0WDR02002.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Panorama Económico de América Latina. . Obtenido de CEPAL.

Delgado, R. (2022). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016–2018. Obtenido de *Gobierno y Gestión Pública*, 7(2): <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2411>

Flores, A. V. (2023). Capacidad administrativa y gestión de estándares de atención al usuario externo en un centro oncológico. Lima 2022. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110738>

Florián, N. J., Gálvez, N. d., & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque–Chiclayo 2019. Obtenido de *Tzhoecoen*, 12(4), 525-535: <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>

Franco, J. A., & Barco, M. X. (2024). Eficiencia administrativa y su incidencia en la ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Tenguel. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal del Sur De Manabí]: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6566>

Indacochea, J. F. (2022). La eficiencia administrativa y su incidencia en la liquidez de la microempresa Jipi Chifle en la ciudad de Jipijapa. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí]: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3409>

Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2022). Estadísticas del Sector Empresarial en Ecuador.

Mendoza, D. S. (2022). Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del servicio de administración tributaria de Lima, 2021. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86656>

Mosquera, G. J. (2022). Eficiencia administrativa de las secretarías y su impacto en la productividad de la Empresa PROTECALEMAN Representaciones Químicas S.A. Obtenido de [Tesis, Universidad Técnica de Babahoyo]: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12217>

Moyano, P. A. (2021). La Eficiencia Administrativa y los Costos de Operación en las Compañías de Transporte de Carga Pesada de la ciudad de Latacunga. Obtenido de [Tesis, Universidad Técnica de Ambato]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32979>

Orbe, R. M. (2024). Gestión Administrativa y Atención al Usuario en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la de la Universidad Nacional de Ucayali año 2022. Obtenido de [Tesis, Universidad Nacional de Ucayali]: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/7164>

Palacios, P. P., Álvarez, J. E., & Ramírez, C. F. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. Obtenido de CIENCIAMATRIA, 7(12), 67-96: <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Pinto, J. J., Loor, R. M., & Cedeño, L. L. (2021). La tributación y eficiencia administrativa en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), registradas en el MIPRO del cantón Manta, provincia de Manabí. Obtenido de Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 4(8 Ed. esp.), 2-20: <https://doi.org/10.46296/rc.v4i8edespdic.0031>

Quispe, D., & Huárac, Y. (2022). Marketing de servicios y calidad de atención al usuario. Obtenido de Balance's, 8(12), 40-46.

Reyes, P. D. (2021). Estrategias para la eficiencia administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de La Victoria del Cantón Pujilí. Obtenido de [Tesis, Universidad Técnica de Cotopaxi]: <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8101>

Sarzosa, M. C., Ramírez, S. F., Palma, E. N., & Sarzosa, V. C. (2020). La gestión de calidad en el Sistema Nacional de Contratación Pública, como factor de eficiencia administrativa en entidades del Ecuador. Obtenido de Revista Científica GERENS Núm. 6 : <http://200.11.218.106/index.php/rgerens/article/view/1090>

Silva, S. J. (2024). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del Servicio Odontológico de un centro de salud, Lima 2023. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134955>

Torres, D. (2024). Gestión administrativa y atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2023. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133994>