

20

Fecha de presentación: julio, 2023
Fecha de aceptación: octubre, 2023
Fecha de publicación: noviembre, 2023

LA GESTIÓN PÚBLICA

Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA EN MILAGRO

PUBLIC MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE QUALITY OF CITIZEN CARE IN MILAGRO

Jenny Elizabeth Chacha Chacha¹

E-mail: jennyech1991@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-9440-3733>

Jessica Sánchez Cruz²

E-mail: jessicasanchezcruz@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0854-0119>

Joselyn Jazmin Quimiz Sandoya²

E-mail: jquimiza@unemi.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6923-4417>

Adriana Llamuca Esmeraldas²

E-mail: adryanyta_2610@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3099-2385>

¹Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

²Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Chacha Chacha, J. E., Sánchez Cruz, J., Quimiz Sandoya, J. J., & Llamuca Esmeraldas, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213.

RESUMEN

La investigación se centra en la gestión pública en la ciudad de Milagro y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro, partiendo de la premisa histórica de que las entidades públicas han sido percibidas como deficientes en la atención que brindan a las personas en la solución oportuna de trámites, pues desde hace algunos años con las nuevas modalidades de administración en el sector público se han planteado cambios importantes para lograr la satisfacción de las personas. Es por ello que el objetivo de la investigación corresponde a obtener un diagnóstico respecto a la percepción de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en la ciudad de Milagro. Para ello se trabaja con una metodología cuantitativa por medio de una encuesta de 11 preguntas direccionadas a 200 ciudadanos usuarios de las instancias públicas entre los meses de enero a marzo. Los resultados permitieron identificar que las personas no consideran que los servicios públicos en Milagro sean ofertados con calidad y que las instancias se orienten hacia la atención a los usuarios, además reconocen deficiencias en la información como en la atención por parte de los servidores públicos.

Palabras clave: gestión pública, atención, entidad pública, calidad, servicio, satisfacción.

ABSTRACT

The research focuses on public management in the city of Milagro and its influence on the quality of citizen care in Milagro, based on the historical premise that public entities have been perceived as deficient in the care they provide to people in the city. Timely solution of procedures, because for some years with the new modalities of administration in the public sector, important changes have been proposed to achieve the satisfaction of the people. That is why the objective of the research is to obtain a diagnosis regarding the perception of public management and its influence on the quality of citizen care in the city of Milagro. To do this, we work with a quantitative methodology through a survey of 11 questions addressed to 200 citizen users of public instances between the months of January to March. The results made it possible to identify that people do not consider that the public services in Milagro are offered with quality and that the instances are oriented towards the attention to the users, in addition they recognize deficiencies in the information as in the attention by the public servants.

Keywords: public management, attention, public entity, quality, service, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el sector público ha experimentado cambios significativos en la forma en que brinda servicios y atiende las necesidades de la población. La llegada de la pandemia por Covid-19 aceleró aún más esta transformación, obligando a las instituciones públicas a adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias, implementando métodos automatizados y virtuales de atención. Sin embargo, si bien estas innovaciones tecnológicas han aportado agilidad en ciertos procesos; se mantienen, por otra parte, una serie de desafíos pendientes de superación en temas como calidad de atención, capacitación a servidores públicos, mejoramiento de procedimientos, entre otros.

Los esfuerzos por modernizar la gestión pública de los gobiernos locales en Ecuador está lejos todavía de ser un proyecto coherente y estructurado al estilo de la “Nueva Gestión Pública” (NGP) que se impulsa en países desarrollados y que, según Barragán (2022), se basa en “la constante búsqueda de un modelo que permita... el paso de un estado burocrático tradicional a un esquema más flexible, eficiente, transparente, y orientado a satisfacer las demandas de los ciudadanos” (p.119).

En este contexto, si bien la Constitución de la República del Ecuador, vigente desde el año 2008, fue el punto de inicio para una serie de reformas del Estado que tenían como objetivo declarado lograr la descentralización de la gestión pública, proceso que fue liderado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), en la práctica “la estructura organizacional que se empezó a generar a partir de la reforma del Estado no dio cuenta de una democratización y desconcentración, sino de todo lo contrario, de una centralización y concentración del Estado en el Ejecutivo” (Madrid, 2023, p.140).

En este contexto, surge la necesidad de evaluar la atención de los gobiernos locales como prefecturas, municipios y juntas parroquiales, identificando la manera en que estos cambios han afectado la eficiencia, la accesibilidad, la equidad y la satisfacción del ciudadano en relación a los servicios recibidos. Es importante también analizar las posibles dificultades que algunos sectores de la población pueden encontrar al acceder a servicios modernizados debido a dificultades técnicas, barreras digitales y brechas de acceso a la tecnología, así como la posible percepción negativa o la desconfianza que pueden surgir por la pérdida de interacción humana en la atención al ciudadano.

Cabe indicar que la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Artículo 1, define al país como “un Estado constitucional de derechos y justicia social”, lo cual representa una declaración de obligatorio cumplimiento para las instituciones públicas en general, puesto que la gran mayoría de servicios que proveen se constituyen también en derechos de los ciudadanos. Esta obligación se ratifica en el Artículo 66 del mismo documento legal, el cual, en su numeral 25, señala como uno de los derechos de libertad: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Es justamente por lo expuesto se propone como objetivo obtener un diagnóstico respecto a la percepción de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en la ciudad de Milagro, con la intención de sentar las bases para la formulación de propuestas que lleven al desarrollo de políticas orientadas a fortalecer la calidad de la atención en un contexto de transformación digital. La investigación se centra en la identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas, así como en la detección de áreas que requieren mejoras y acciones correctivas.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño metodológico implica un enfoque cuantitativo ya que este permite tener una visión objetiva de los hechos, además de precisión, de esta forma se logra interpretaciones específicas de la realidad o de los sucesos. Para ello se emplean instrumentos que permiten la recogida de la información para luego ser cuantificada y procesada mediante cálculos matemáticos y estadísticos para su análisis e interpretación. Su uso es común en estudios de percepción o de evaluación de procesos y para caracterizar sucesos, poblaciones de interés, entre otros (Muñoz & Solís, 2021).

En coherencia con lo expuesto se considera el uso de la técnica del cuestionario por lo que se ha diseñado una encuesta como instrumento de levantamiento de datos, la misma que se conforma por 11 preguntas cerradas y cuya valoración se realiza por medio de una escala de Likert. Dicho instrumento ha sido previamente validado por medio de una prueba de consistencia interna denominada Alfa de Cronbach, la cual cuantifica el grado de confiabilidad a partir de las correlaciones entre los ítems de la encuesta. El valor obtenido del Alfa de Cronbach fue de 0.96 indicando consistencia entre los ítems y por tanto demostrando la consistencia del instrumento.

Por otra parte, el estudio se caracteriza por ser de tipo transversal en cuanto corresponde a un momento determinado, es decir que la investigación se lleva a cabo en mayo de 2023 para evaluar el periodo de gestión pública entre enero a marzo del mismo año en la ciudad de Milagro. Además se trata de una investigación descriptiva en cuanto caracteriza los sucesos e indica sus aspectos más relevantes. En cuanto a la población, se estima que en Milagro, mensualmente acceden al Centro de Atención Ciudadana, donde se concentran 20 instituciones públicas, alrededor de 90mil ciudadanos (Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, 2023). La muestra estimada para el actual estudio comprende 200 usuarios, la misma ha sido seleccionada bajo el criterio de conveniencia debido al tiempo para llevar a cabo el estudio y por la disponibilidad de las personas para responder a las interrogantes.

Los participantes del estudio fueron seleccionados de forma aleatoria, previamente al llenado del formulario se procedió a informarles de los objetivos del estudio y obtener su consentimiento para participar en el mismo, destacando la confidencialidad de los datos que se registraron. Se menciona además la inexistencia de conflictos de intereses en la actual investigación. El levantamiento se llevó a cabo de forma directa, es decir en los alrededores del Centro de Atención Ciudadana con la intención de valorar la percepción de las personas respecto al servicio recibido luego de haber acudido a la dependencia pública de su interés.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios públicos en la ciudad de Milagro se presentan a continuación.

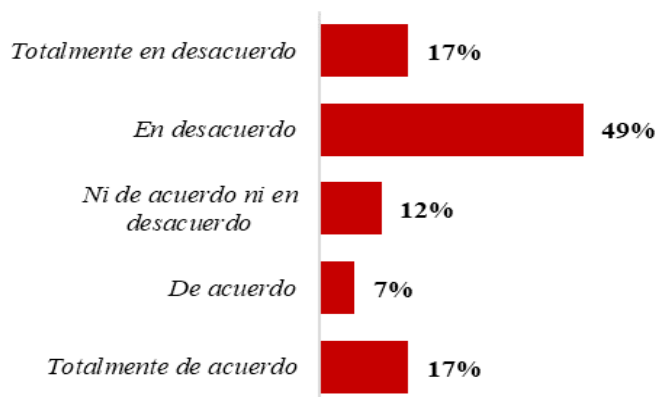


Figura 1 Enfoque de las instancias públicas.

Fuente: Elaboración propia

La investigación inicia con el planteamiento de si las instancias públicas se encuentran enfocadas en la satisfacción de los ciudadanos de Milagro. Al respecto se ha registrado que el las personas se encuentra en desacuerdo en un 49%, a ello se suman quienes manifiestan estar en total desacuerdo con el 17%. Mientras quienes consideran que las entidades públicas si se orientan a satisfacer a las personas alcanzan el 24%, y solamente un 12% se mantiene en una posición neutral como se evidencia en la figura 1.

Alude, al respecto Sayuri & Espinoza (2023) que el principal objetivo de las administraciones públicas es brindar satisfacción de las necesidades a los usuarios, gestionando adecuadamente los recursos financieros públicos. Por su parte, Rodríguez (2020) explica que la necesidad de mejora en la gestión pública surge desde los años 90, enfatizándose en aspectos relativos a eficacia y eficiencia. Incluso manifiesta la importancia de la planificación estratégica, empoderamiento, gerenciamiento de servicio, benchmarking, la reingeniería de procesos y mejora de calidad, por citar algunos de los procesos que son actualmente implementados en las organizaciones públicas para otorgar un servicio eficiente a los ciudadanos.

En síntesis se puede decir que, las instancias públicas, deben tener un direccionamiento estratégico, caracterizarse por una cultura ética, clara y honesta que se centre en los usuarios sean estos internos o externos, por lo que sus servicios serán de calidad a través de funcionarios públicos capacitados y capaces de asumir la atención al cliente con calidez y respeto.

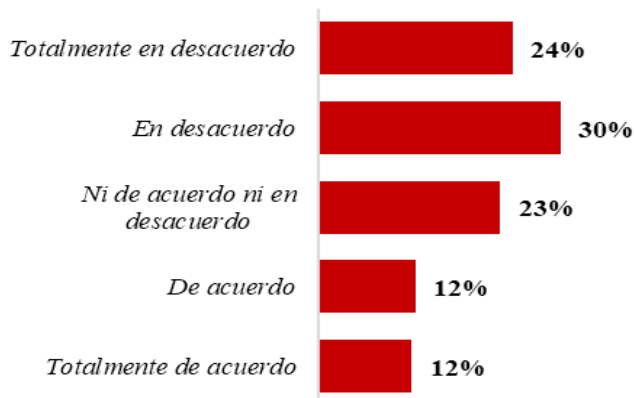


Figura 2 Respuesta a retos actuales

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se registran los datos obtenidos de la evaluación que refiere si las instancias públicas se encuentran

preparadas para dar respuesta a los retos actuales. Ante ello, los ciudadanos de Milagro han indicado estar en total desacuerdo el 24%, en desacuerdo el 30%, demostrando así su percepción respecto a que las instituciones públicas no son capaces de enfrentar las situaciones que se presentan en la actualidad aludiendo principalmente a su falta de agilidad en los trámites, carencia de personal para cubrir la demanda de solicitudes e incluso las fallencias del Gobierno de turno para dotar de los recursos necesarios a cada entidad para realizar sus funciones, citando por ejemplo la falta de especies en el registro civil para cedulación o para emitir pasaportes, suceso similar remiten en el caso de la Agencia Nacional de Tránsito. Por otra parte, solamente un 24% considera que las entidades públicas de Milagro son capaces de asumir los retos de la actualidad, además se registra un 23% con una postura neutral al respecto (Ver figura 2).

En relación a los resultados obtenidos se cita a Sayuri & Espinoza (2023) pues sostienen que una de las principales tendencias de los gobiernos públicos debe ser la modernización, justamente por los continuos cambios de la sociedad y los distintos retos que se presentan, ante ello las instituciones públicas deben ser flexibles y capaces de adaptarse a las nuevas realidades con eficacia y eficiencia sin afectar a los ciudadanos quienes finalmente son los que aportan a su funcionamiento y a la vez dependen de estas.

Adicional a ello, Rodríguez (2020) explica que en el contexto actual, los modelos administrativos son muy importantes para las entidades públicas, así como los sistemas de gestión. Estos van a depender de la actividad de la organización, su tamaño, y otros factores relevantes para la administración o que pueden variar conforme las circunstancias. Es así que en un entorno modernizado, una organización pública deber funcionar de forma integrada con un modelo administrativo y sistema de gestión que permita la incorporación de procedimientos interrelacionados y que compartan recursos con el objetivo de alcanzar la satisfacción de los diferentes públicos de interés.



Figura 3 Tiempos de ejecución de trámites

Fuente: Elaboración propia

Referente a si los tiempos de ejecución de los trámites y requerimientos son oportunos, los usuarios de los servicios públicos en un 45% manifiestan estar totalmente en desacuerdo, el 28% en desacuerdo. Mientras el 10% se mantiene neutral y el 17% muestra estar en conformidad con los tiempos en los que se da atención a las necesidades que presentan (Ver figura 3). En esta línea de análisis Tonato (2017) también logró identificar que los usuarios del servicio público tienen inconvenientes considerables con el tiempo de espera de los trámites que llevan a cabo en una entidad pública, por lo que su satisfacción se ve directamente influenciada cuando tienen que esperar demasiado tiempo por atención.

Sobre lo expuesto, se pueden traer a contexto, los argumentos de Cepeda & Cifuentes (2019) quienes sostienen que para mejorar los factores relativos a la gestión pública, el Estado, deberá incrementar su capacidad de satisfacción de las necesidades de los usuarios. Esto se logra por medio del potenciamiento y ejecución controlada de un modelamiento integrado de planificación y gestión, en el cual uno de sus componentes sea el sistema de control de calidad, de forma que se pueda recuperar la confianza en las organizaciones estatales, elevando la gobernabilidad y legitimidad pública. Sin embargo, para poder lograrlo, es necesario que se definan niveles de calidad en los servicios públicos con la intención de evaluar o medir y darles seguimiento, y en caso de requerirlo ejecutar las acciones pertinentes para corregir y mejorar su gestión.

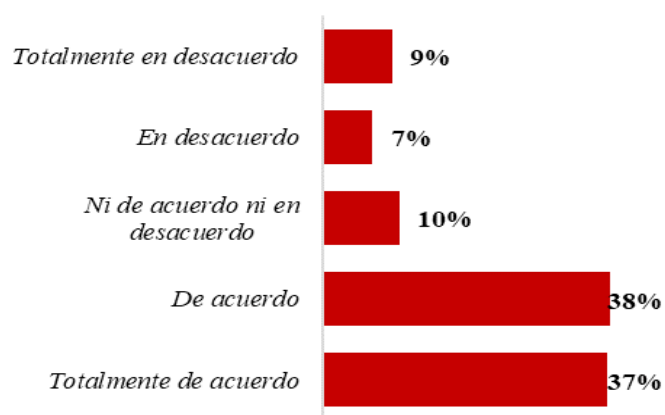


Figura 4 Instalaciones

Fuente: Elaboración propia

Al evaluar si las instalaciones públicas son adecuadas para dar servicios de calidad, se ha obtenido una respuesta favorable de los usuarios, pues el 37% está totalmente de acuerdo, el 38% de acuerdo, mientras 10%

se mantiene neutral, además el 7% indica estar en desacuerdo y 9% totalmente en desacuerdo, (ver figura 4) Esto se puede atribuir en cuanto 20 de las instancias públicas de Milagro se ubicaron en el Centro de Atención Ciudadana, una moderna edificación conformada por 3 bloques en los que se ubicaron oficinas administrativas y ventanillas para atención pública que fue inaugurado en 2017 y en el cual laboran más de 400 funcionarios públicos. Dicha edificación se encuentra ubicada en una zona estratégica de la ciudad de Milagro, en una de las avenidas principales, facilitando el acceso de los ciudadanos desde diferentes sectores (Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, 2023).

En relación a estos datos, Tonato (2017) también encontró datos similares en su estudio, pues un porcentaje significativo correspondiente al 81% indicó que las instalaciones del servicio público se encontraron en adecuadas condiciones, por lo que destacaron la comodidad que brindan y la amplitud de espacios. Además Cepeda & Cifuentes (2019) mencionan que parte de la calidad de gestión pública, está el otorgar a los ciudadanos un espacio adecuado en el que reciban atención oportuna y segura, con eficacia y eficiencia. Es por ello que se reconoce que las instalaciones de las entidades públicas son un factor clave en la calidad percibida en cuanto una intermediación moderna y debidamente adecuada resultará cómoda y agradable para el usuario, mientras que una con poco espacio, ventilación inadecuada, sin salas de espera por ejemplo, o ubicadas demasiado distante de la población no será percibida como satisfactoria para la recepción de servicios.

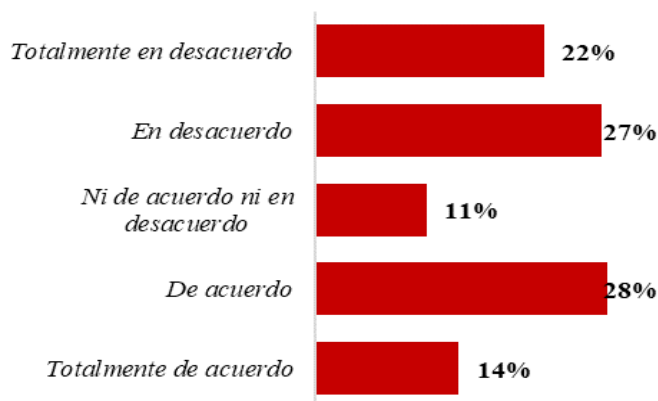


Figura 5 Horarios de atención
Fuente: Elaboración propia

La validación de los horarios de atención demostró en cambio una percepción importante para el estudio, pues el 22% manifestó estar totalmente en desacuerdo con los

mismos y el 27% en desacuerdo; en contraparte se identifica a un 28% de acuerdo y 14% totalmente de acuerdo (Ver figura 5). Al respecto es necesario manifestar que el horario de atención de las dependencias públicas en el Centro de Atención Ciudadana es de 8h00 hasta las 17h00 (Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, 2023), generalmente con una hora de interrupción entre las 13h00 y 14h00 en la que los funcionarios tienen tiempo para su almuerzo, sin embargo esta puede variar de acuerdo a cada institución y conforme los turnos que se establecen internamente para no dejar de atender a los usuarios.

En dicho contexto Cepeda & Cifuentes (2019) explican que el sector público evoluciona constantemente, por lo la oferta de bienes y/o servicios cada vez es de más calidad, con el objetivo de lograr una mayor satisfacción de los ciudadanos. Frente a esto, es indispensable considerar la evaluación de los horarios de atención ciudadana, pues su efectividad debe ser medida y considerada, a fin de garantizar que realmente se estén cumpliendo las actividades establecidas en los tiempos planificados y que no existe un desperdicio de horas en el día por parte de los funcionarios en actividades irrelevantes a sus funciones, esto con la intención de que los usuarios puedan obtener un servicio de calidad en las horas establecidas para ello.

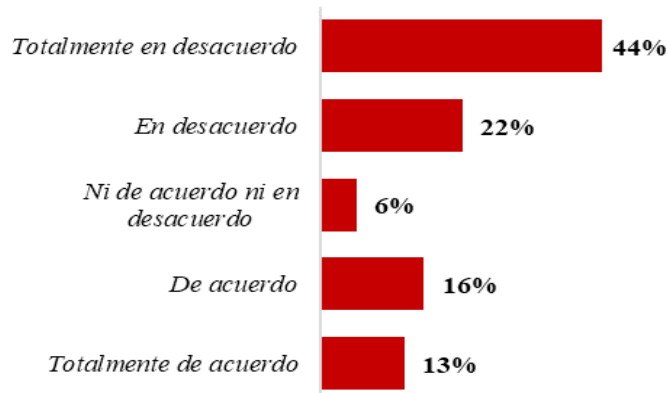


Figura 6 Información e instrucciones
Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se evalúa si la información e instrucciones que las instancias públicas proporcionan para acceder a los servicios son claras, respecto a lo cual los ciudadanos han manifestado en un 44% estar totalmente en desacuerdo, 22% en desacuerdo, 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, se evidencia que el 16% se encuentra de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo. Similares hallazgos los tuvo Tonato (2017) pues identificó

un 53% de usuarios que calificó la dimensión comunicacional como insuficiente, en cuanto no se cuenta con la debida información respecto a los trámites y los usuarios pese a realizar la gestión en línea también deben acudir de forma presencial.

En relación a este tema, Cepeda & Cifuentes (2019) expresan la necesidad de contar con un sistema de gestión de calidad para poder enfrentar la presión de los constantes cambios y exigencias de los usuarios así como del entorno. Es por ello que los organismos públicos necesitan contar con una estructura de gestión y de evaluación que se oriente a la calidad de las acciones que se efectúan y que implican a las TICs incluso, pues los aspectos comunicacionales e informativos son de gran importancia para los usuarios.

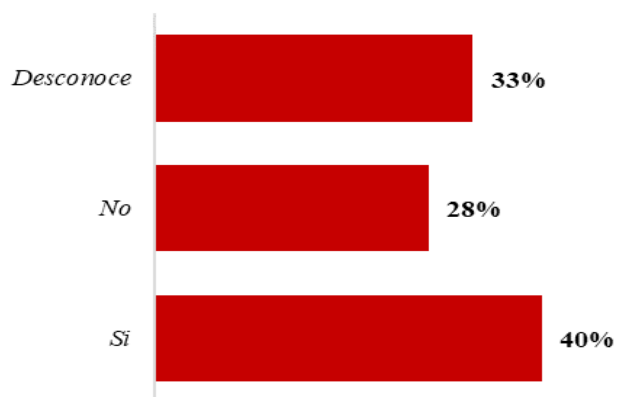


Figura 7 Servicios a través de Internet

Fuente: Elaboración propia

También se consultó si las instancias públicas ofrecen sus servicios por medio de internet, es decir a través de sus respectivas páginas web. Al respecto el 40% de usuarios de los servicios públicos manifestó que sí, mientras el 28% indicó que no, además el 33% desconocía sobre este tema (Ver figura 7). Cabe mencionar que en relación a esta pregunta los ciudadanos indicaron que no todos los servicios se pueden encontrar por internet o lo que se conoce como servicios en línea, pues muchos de los trámites requieren que el usuario se acerque personalmente a ventanillas u oficinas, además las personas manifiestan que no es fácil para ellos acceder a la web para realizar estas acciones y tienen que hacerlo con ayuda de otra persona que los guíe.

En relación a este aspecto, es importante remitirse al aporte de Sayuri & Espinoza (2023) pues sugieren que para poder incorporar la gestión electrónica en las instancias de gobierno, en las naciones que se encuentren en

vías de desarrollo, se requiere realizar una investigación exhaustiva previo a implementarlo y alcanzar los objetivos trazados, esto en cuanto son diversos los aspectos que se deben tomar en cuenta como la accesibilidad de los usuarios, la interfaz, la información necesaria para que puedan obtener la instrucciones requeridas para un trámite, entre otras consideraciones. Y es que la accesibilidad a la información debería darse con rapidez y confiabilidad, cubriendo las expectativas de los usuarios, de tal forma que si no se cuentan con los recursos necesarios para ello, no se podrá ofertar un adecuado acceso a los servicios electrónicos. Además los autores concluyen que son mayores las herramientas para evaluar los sistemas de gobierno electrónico que para implementarlo, por lo que se deben llevar a cabo mayores estudios al respecto.

Por su parte, Junior et al. (2022) afirman que la oferta de servicios públicos a través de las TICs, se constituyen en un proceso innovador cuyo objetivo es otorgar la posibilidad de una fácil accesibilidad a los trámites y gestiones administrativas a los ciudadanos, pero también implica que se les otorguen servicios de calidad. Esto también representa el desarrollo local por medio de propuestas digitales estratégicas que favorecen la calidad de vida de las personas.

Villa et al. (2020) en cambio explican la necesidad de aprovechamiento del potencial que representa la era digital pues otorga la posibilidad de implementación de innovadores programas para el sector público y además las debidas herramientas para poder tener una oportuna evaluación de los mismos de forma que se pueda actuar adecuadamente y mediante decisiones acertadas orientar las acciones para otorgar servicios de calidad a la ciudadanía. Refieren además, que la innovación emerge como una forma de responder con creatividad a los problemas y requerimientos de los ciudadanos, por lo que el Estado atiende con eficacia y eficiencia a estos retos con el empleo de las TICs.

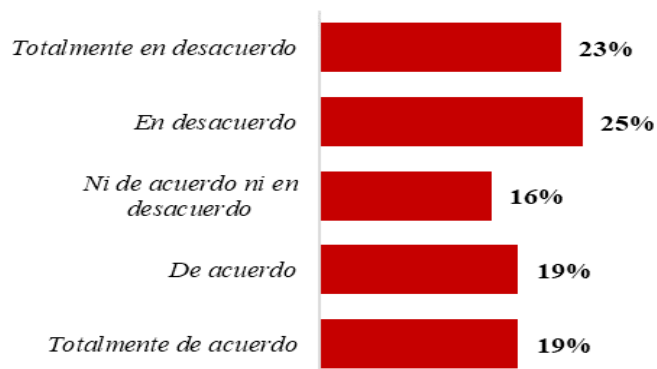


Figura 8 Conocimiento de los servidores públicos

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, se indagó respecto a si los servidores públicos poseen suficientes conocimientos para dar atención a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, los hallazgos de este ítem se registran en la figura 8. Los ciudadanos indicaron estar totalmente en desacuerdo en un 23%, en desacuerdo 25% aludiendo su ineficacia para gestionar los trámites con prontitud o para solventar sus inquietudes. Por otra parte, 19% considera estar totalmente de acuerdo respecto al conocimiento que poseen los funcionarios para atender a los usuarios del servicio público, y un 19% adicional está de acuerdo, justificando su respuesta en que las personas que los han atendido son capaces y han podido dar solución a sus necesidades.

Mientras que en el estudio de Tonato (2017) se identificó un 47% de insatisfacción por parte de los usuarios del servicio público aduciendo que los funcionarios no cuentan con la suficiente capacitación para dar solución a sus requerimientos, además indicaron que se demoran demasiado en darles atención y son groseros, se enojan al realizarles consultas y carecen de paciencia, finalmente aducen que no existe un trato justo y que no confían en los servidores públicos.

En relación a estos indicadores, se trae a contexto los aportes de Rodríguez & Ordaz (2021) quienes consideran que es necesaria la valoración del desempeño en las organizaciones públicas para la identificación de los recursos humanos de los que dispone la empresa además de que éstos puedan conocer lo que se espera de sus funciones y desempeño, cómo deben llevarlo a cabo, la forma en la que impactará dentro de la entidad y fuera de esta, sobre todo a nivel de los usuarios de los servicios. Es de esta manera que se fijan los objetivos con claridad para el funcionario. Los autores recalcan que la implementación de las mediciones de desempeño en las instancias públicas se debe fundamentalmente por la desconfianza de los usuarios manifestaban respecto a la falta de acción, ejecución y cumplimiento de las obligaciones gubernamentales.

Ante ello, se puede indicar que en el las instancias públicas de Milagro es necesario que se efectúen mediciones de desempeño y evaluaciones de los funcionarios, así como valoraciones sobre la calidad de atención, pues estos resultados permitirán contar con información valiosa para establecer estrategias de mejora en la atención ciudadana y en la agilización de trámites, e incluso poder evaluar la carga laboral de los colaboradores y de ser

necesario redistribuirla adecuadamente, siempre teniendo claro que el objetivo es brindar a la ciudadanía una gestión de excelencia.

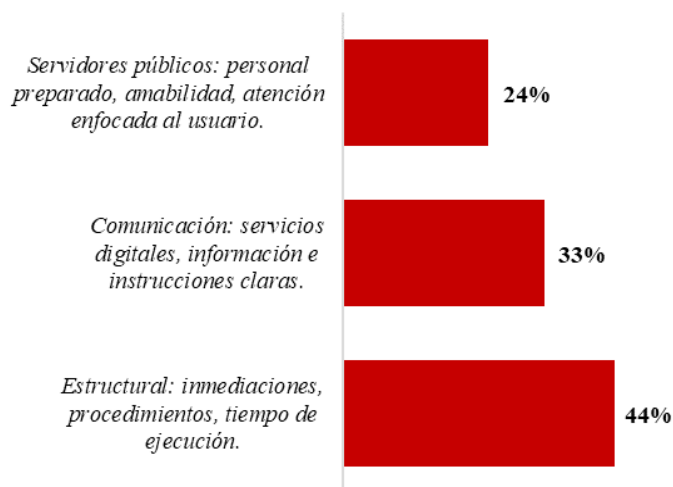


Figura 9 Factor relevante para un servicio de calidad

Fuente: Elaboración propia

Se consideró valorar la percepción de los usuarios respecto al factor que consideran más relevante para obtener un servicio de calidad (Ver figura 9), ante lo cual se pudo conocer que el 44% manifestó que las condiciones estructurales eran lo más importante, haciendo referencia a las inmediaciones, los procesos y el tiempo de ejecución de los trámites. Mientras que el 33% indicó que para ellos la comunicación es el factor que más repercute por cuanto requieren conocer acerca de los servicios a los que pueden acceder por medio de las páginas de las instituciones, además del cómo ejecutarlos, por lo cual requieren de instrucciones precisas e información clara. También se registra un 24% de usuarios que valoran a los servidores públicos, es decir que los funcionarios cuentan con la preparación para solventar las necesidades de los ciudadanos, y que los procesos sean realizados con rapidez y eficiencia.

Al respecto, la calidad de los servicios públicos está dada por una serie de factores, que como se han mencionado requiere de gestión, es por lo mismo que el sistema de control de calidad permite que todas las acciones sean monitoreadas para su cumplimiento. Además, corrige desvíos en los procedimientos, elimina funciones duplicadas e implementa correctivos para que el control y ajuste de los procesos sea más fácil con el fin de crear valor y una mayor satisfacción en los ciudadanos que acceden a las instancias públicas (Cepeda & Cifuentes, 2019). En concordancia con lo expuesto es posible indicar que en

el sector público de Milagro, un sistema de control de calidad, permitirá mejorar los servicios otorgados a los usuarios en función de los tres aspectos evaluados, estructural, comunicacional y el relativo a los servidores públicos.

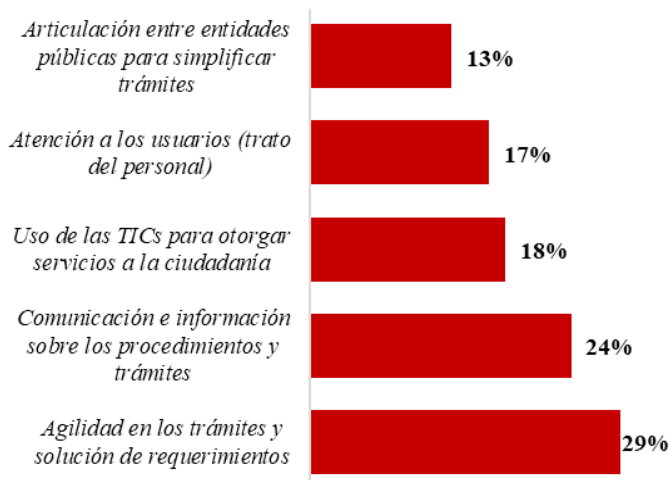


Figura 10 Aspectos a mejorar en el sector público

Fuente: Elaboración propia

En la figura 10 se observan los resultados de la consulta referida a los aspectos que los usuarios consideran que las instancias públicas requieren mejorar. Al respecto se obtuvo que el 29% mencionó la rapidez con la se llevan a cabo los trámites y se dan solución a los requerimientos. Por otra parte, el 24% indicó que es necesario potenciar la comunicación e información sobre los procesos y trámites que se realizan en las instituciones porque se desconoce al respecto y generalmente no se tiene donde preguntar y cuando se lo hace no les indican bien y eso genera una pérdida de tiempo.

También se registra un 18% de personas que considera pertinente la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación para otorgar y mejorar los servicios a la ciudadanía de forma que se amplíen los canales de atención y también de acceso a información y contacto con las instituciones. Un 17% refiere la necesidad de mejora en la atención a los usuarios, sobre todo en el trato de los funcionarios pues indican que no siempre son amables o pacientes y demuestran molestia ante consultas. Finalmente el 13% explica la necesidad de articular las públicas para simplificar trámites, es decir que estas mantengan interrelación de forma que puedan acceder a información o consultas entre sus registros y el usuario no tenga que estar acudiendo a una y otra para ejecutar tanto trámite.

En relación a lo expuesto Villa et al. (2020) consideran que la valoración y perspectivas de los ciudadanos promueven la participación, y que esto les permite decidir sobre aspectos relevantes que se relacionan con su calidad de vida. Inclusive manifiestan la necesidad de que estas valoraciones sean obligatorias de manera que los hallazgos permitan proponer mejoras para la sociedad. Al respecto, el fomento de la calidad en los servicios públicos, contribuye en el soporte de la democracia y a fortalecer a las entidades, además de optimizar y consolidar las políticas públicas con la intención de acrecentar la credibilidad ciudadana respecto a las actuaciones gubernamentales.

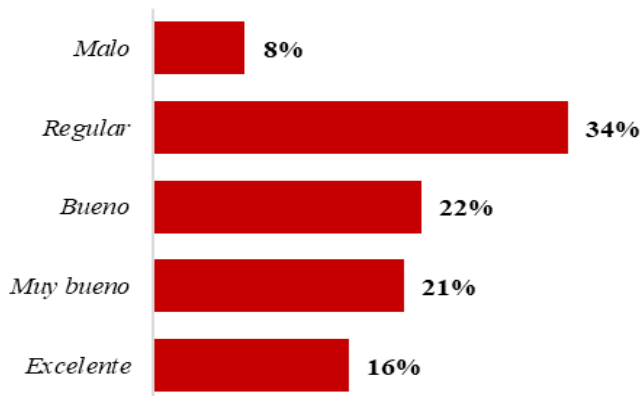


Figura 11 Calidad de los servicios públicos

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la calidad general de los servicios de las instituciones públicas, los usuarios evaluaron como regular en un 34%, mientras que el 22% los consideró buenos, el 21% muy bueno, 16% excelente y el 8% malo (Ver figura 11). Estos datos son concordantes con la encuesta de calidad de servicios públicos realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023) a nivel nacional, en la cual el 50% de personas indicó que el funcionamiento de los servicios públicos en Ecuador es regular, 36% refirió que es muy bueno y 4% excelente, mientras que un 10% no lo consideró de calidad. Por su parte Tonato (2017) evidenció que el 54% de usuarios del servicio público se sintió insatisfecho con la calidad del mismo.

Referente a este tema, Mamani & Vilca (2022) mencionan que la calidad está estrechamente vinculada con la distribución y organización que posee una empresa pública o privada, ya que, en conformidad en cómo sus bienes y/o servicios lograr otorgar satisfacción a las expectativas y requerimientos de los ciudadanos, es posible revelar que el servicio que se percibe es de calidad o no. Entonces se comprendería que por la falta de satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos en

Milagro, estos evaluarían como deficiente el servicio brindado por las entidades públicas.

Por su parte, Cepeda & Cifuentes (2019) expresan que la percepción de los ciudadanos hacia los servicios públicos, esta caracterizado por la desconfianza producto de una calidad inadecuada en sus prestaciones. Ante ello se destaca la necesidad de trabajar en la recuperación de la credibilidad por medio de la oferta de servicios de calidad y con calidez, elevando el bienestar de las personas, en un contexto de autonomía y democrático. Es decir, que se requiere transformar la oferta pública para poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos y para ello el enfoque será en la calidad de los servicios y en la atención al público, esto implica otras variables como agilidad de respuesta, información, canales de atención, entre otros, que las entidades gubernamentales deben considerar para lograr una mejor percepción sobre su gestión.

Así, a partir de la información recabada y los postulados expuestos, es posible presentar acciones para el mejoramiento de la gestión pública y su impacto en la calidad de atención ciudadana en Milagro. Para ello se plantean tres ejes:

- Fortalecer la cultura de servicio en las instituciones públicas, para ello se necesita trabajar en acciones que les permitan a los funcionarios demostrar interés en sus funciones, voluntad para brindar soporte y asistencia a las personas, ser capaces de transmitir confianza, además de ser empáticos con los demás, reducir los tiempos de ejecución de los requerimientos y soluciones a los ciudadanos, asumir una actitud de servicio, entre otros.
- Estandarización de procedimientos e información respecto a los servicios brindados e instructivos para acceder a los mismos o a los diversos trámites complementarios, e incluso a las instituciones vinculadas, además de los costos y pagos respectivos en los casos que así se requiera, pero también sobre procesos de sugerencias, reclamos o rectificaciones.
- Modernización de las inmediaciones, en lo relativo a renovación de mobiliario, adecuación de espacios, ventilación, iluminación, limpieza, disposición de las áreas de atención, mantenimiento de equipos tecnológicos como pantallas informativas, dispensadores de tickets, entre otros.
- Dar atención a las problemáticas derivadas de las interacciones entre los ciudadanos y las instancias públicas en las planificaciones estratégicas para el mejoramiento de calidad de servicio, esto en cuanto la calidad percibida se puede ver afectada y es precisamente el talento humano el factor más relevante para el público al momento de referirse a la calidad.

- Desarrollar protocolos de atención y servicio a los usuarios para que los funcionarios cuenten con una base de fundamentos en los que se puedan guiar en cuanto proceden con sus interacciones con los ciudadanos. Esto es indispensable debido a que para los usuarios de los servicios públicos es de gran importancia para valorar la calidad en el servicio.
- Llevar a cabo mediciones de calidad de servicio, pues son los usuarios quienes otorgarán los parámetros requeridos para generar productos y/o servicios ajustados a sus requerimientos o expectativas. Ante ello, esta evaluación no debe ser realizada solamente por cumplir con una disposición constitucional, pues se trata de un proceso que otorga una importante retroalimentación para conocer las debilidades y fortalezas de la organización, y a partir de ellas diseñar estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio.
- Acompañar, la gestión de calidad, con un talento humano profesionalizado y capacitado, pues son un elemento clave en la efectividad de los cambios que una organización espera lograr, sobre todo cuando se trata de servicios.
- Se debe llevar a cabo un diagnóstico integral de las plataformas digitales a través de las cuales se mantiene contacto con la ciudadanía o se ofertan servicios, con la intención de identificar fallas y corregirlas a tiempo, así como mejorar su estructura, diseño y funcionalidad para que más usuarios puedan acceder a sus beneficios.

CONCLUSIONES

La investigación ha evidenciado que la gestión pública tiene una muy importante influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro, hecho que se refleja fundamentalmente en la percepción de los usuarios respecto al servicio que reciben. En tal sentido los usuarios de las instancias públicas denotan su inconformidad con las mismas sobre todo por aspectos como los tiempos de ejecución de los trámites o en dar solución a sus requerimientos, además de la atención de los servidores públicos, el proceso de información y comunicación que nada aporta a solventar inquietudes o direccionarlos hacia los procesos adecuados. Consideran incluso la necesidad de mejora del servicio público en términos de que se les otorguen soluciones viables y a tiempo con un servicio de calidad.

Al respecto los investigadores que han indagado en el tema denotan la necesidad de incorporación de sistemas de control de gestión, pues las instituciones públicas, así como las privadas, requieren de procesos controlados y medibles que les permitan tener una visión clara de los hechos para poder tomar decisiones oportunas respecto

a las mejoras que se deben implementar para otorgar servicios de calidad a los ciudadanos. Esto tomando en cuenta que las entidades públicas se deben al ciudadano, pues de éste precisamente se obtiene los recursos para su funcionamiento, en cuyo caso, la calidad de atención y agilidad deberían ser los ejes con los cuales rige el servicio, como una forma de retribución.

Por otra parte, se reconoce que la demanda de usuarios mensualmente, en las instancias públicas suele ser elevada, esto dependiendo del tipo de servicio que los ciudadanos requieren, sin embargo las organizaciones deben estar preparadas para solventar todos los requerimientos en los tiempos planificados o considerados para cada trámite. Aquí se destaca un aspecto que ha sido mencionado a lo largo de la investigación, la calidad de atención, la cual abarca una serie de factores de interés tanto para el ciudadano usuario como para el funcionario prestador del servicio, tales como horarios de atención, estructura física, comunicación, accesibilidad, atención al cliente, conocimiento, agilidad, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131. doi:doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, 1(36). doi.org/10.31095/podium.2019.36.3
- Constitución de la República del Ecuador. Quito: Asamblea Nacional. (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. Ecuador. (2023). Calidad de los Servicios Públicos. Quito: INEC. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>
- Junior, R., Rezende, D., Baú, D., & Feijó, G. (2022). Estratégias municipais e serviços públicos com tecnologia da informação no contexto de cidade digital estratégica: caso de Goiânia, GO. *Interações*, 23(4), 1037-1049. doi.org/10.20435/inter.v23i4.3529
- Madrid, A. (2023). Desconcentración del Estado central y configuración del poder en los territorios: cambio institucional en Ecuador, 2007-2017. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(16), 125-143. doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n16.2023.291
- Mamani, K., & Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3), 1-16. doi:doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136
- Muñoz, E., & Solís, B. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(3), 1-14. doi.org/10.5281/zenodo.5512591
- Rodríguez, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. *Revista Eletrônica de Administração*, 26(1), 137-175. doi.org/10.1590/1413-2311.281.97181
- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40. doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126
- Sayuri, G., & Espinoza, A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 18-34. doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438
- Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. (2023). Centro de Atención Ciudad de Milagro. Milagro: Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. <https://www.inmobiliar.gob.ec/cac-de-milagro-recibe-mas-de-90-000-usuarios-desde-su-apertura/>
- Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villa, C., Camacho, C., & Bernal, D. (2020). Análisis de datos como alternativa para la evaluación de impacto de los programas sociales. *Intersticios sociales*, 1(20), 13-48. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642020000200013&lang=es