



**REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TEMA:

**DETERMINACIÓN DE LA INCIDENCIA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO A LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES
PÚBLICAS DEL CANTÓN SANTO DOMINGO, PERIODO 2024**

Autor:

JENNY ROSALIA LUCIO CAMACHO

Director:

PhD. PAZMIÑO GOMEZ BETTY JUDITH

Milagro, 2024

Derechos de autor

Sr. Dr.

Fabrizio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Jenny Rosalía Lucio Camacho en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Administración Pública mención desarrollo institucional, como aporte a la Línea de Investigación Desarrollo Productivo de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 10 de mayo de 2024

Jenny Rosalía Lucio Camacho
CC: 1717898892

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, PhD. PAZMIÑO GOMEZ BETTY JUDITH en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por Jenny Rosalía Lucio Camacho, cuyo tema es Determinación de la incidencia del plan operativo anual en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de las entidades públicas del cantón santo domingo, periodo 2024, que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Productivo, previo a la obtención del Grado Magíster en Administración pública con mención en desarrollo institucional. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 10 de mayo de 2024

PhD. PAZMIÑO GOMEZ BETTY JUDITH
CC: 0909383739

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. LUCIO CAMACHO JENNY**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "DETERMINACIÓN DE LA INCIDENCIA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO A LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL CANTÓN SANTO DOMINGO, PERIODO 2023.", las siguientes calificaciones:

| | |
|-----------------------|----------------|
| TRABAJO DE TITULACION | 44.67 |
| DEFENSA ORAL | 27.67 |
| PROMEDIO | 72.33 |
| EQUIVALENTE | Regular |

Mgs FERNANDEZ SOLIS MARIO ALFREDO
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL

Mgs FALCONI LOQUI EVELYN PAMELA
VOCAL

Mgs CEDILLO FAJARDO MIGUEL ANGEL
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este objetivo tan anhelado se lo dedico primero a Dios, ser supremo que guía toda mi vida, a mi pareja, mis tres hijos bellos, que sin saberlo son mi inspiración más grande, que siempre con su paciencia y espera me brindaron ese apoyo que necesitaba para empezar y culminar mis estudios.

A mis queridos padres que, a pesar de estar lejos constantemente están apoyándome con todo lo que me permita seguir creciendo como profesional, persona y ser humano.

Y por supuesto a la UNEMI, por contar con docentes del más alto nivel, muy profesionales y conocimiento altísimo, que comparten sus conocimientos sin limitarse, a mi tutora que me brindó la oportunidad de desarrollar mi tesis con tiempo y paciencia hasta culminarla

AGRADECIMIENTOS

A todos los profesores que muy amablemente compartieron sus amplios conocimientos con nosotros a las lindas personas que fueron mis compañeros que pude conocerlos y conocer sus experiencias en los diferentes ámbitos de sus trabajos, a todo el personal administrativo de la universidad que permiten en la actualidad poder realizar maestrías con modalidad virtuales, a profesionales como yo que hemos estado ansiosos de poder estudiar y por falta de tiempo no lo hemos podido conseguir antes, por las distancias, recursos y demás factores que impedían alcanzar este tipo de estudios de cuarto nivel.

Mil felicitaciones en conjunto a la UNEMI, por actualizarse con las clases virtuales y avanzar en vanguardias con las nuevas tecnologías.

Resumen

La presente investigación se la realizo para medir la satisfacción del servicio público a los usuarios en las entidades públicas, determinar la realidad actual en la gestión que se brinda, conforme la percepción de los usuarios que asisten a diario por sus trámites, en varias ocasiones con retraso, descontento e incluso el cierre imprevisto de las instituciones; provocando molestar en la ciudadanía del Cantón de Santo de Domingo.

Para el estudio de la presente tesis, se aborda la búsqueda teórica y documental de libros especializados, revistas, sitios web que nos permitió plantear y medir las diferentes dificultades que impiden conseguir los objetivos deseados en la prestación de un buen servicio público; se optó por una investigación cuantitativa, cualitativa y descriptiva para recolección de datos; con la aplicación de encuestas, conocimos las diferentes opiniones de los servidores públicos, así como de la ciudadanía, se aplicó sobre la muestra de 60 funcionarios entre personal de operación/ administrativo y 317 usuarios que se encontraban en ese momento en las diferentes entidades desconcentradas de gobierno.

Sobre esta información se determino algunas posibles soluciones que pueden aportar de manera eficiente la problemática existente en la actualidad sobre los servicios públicos y con ello mejorar paulatinamente los servicios brindados, hasta conseguir la excelencia del servicio público.

PALABRAS CLAVE: Servicios Públicos, entidades públicas, eficiencia, calidad.

Abstract

This research was carried out to measure the satisfaction of public service to users in public entities, to determine the current reality in the management that is provided, according to the perception of users who attend daily for their procedures, on several occasions with delay, dissatisfaction and even the unexpected closure of the institutions; causing discomfort in the citizens of Santo Domingo.

For the study of the present thesis, we approached the theoretical and documentary search of specialized books, magazines, websites that allowed us to raise and measure the different difficulties that prevent us from achieving the desired objectives in the provision of a good public service; we opted for a quantitative, qualitative and descriptive research for data collection; With the application of surveys, we got to know the different opinions of the public servants, as well as of the citizenship, it was applied on the sample of 60 officials between operation/administrative personnel and 317 users that were at that moment in the different deconcentrated government entities.

Based on this information, some possible solutions were determined that could efficiently address the current problems of public services and thus gradually improve the services provided, until excellence in public service is achieved.

KEY WORD: Public Services, public entities, efficiency, quality

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Honestidad respeto, credibilidad, responsabilidad compromiso..... | 15 |
| Figura 2 : Organigrama de la Gobernación de SDT | 29 |
| Figura 3: Informe de Gestión año 2023..... | 31 |
| Figura 4 : Informe de Gestión año 2023..... | 32 |
| Figura 5 : Descripción de la Satisfacción del Servicio | 34 |
| Figura 6: Proceso de mediación de la satisfacción del usuario..... | 35 |
| Figura 7 : Dimensiones de la Calidad del Servicio | 37 |
| Figura 8 : Metodología de la investigación | 46 |
| Figura 9 : Provincia de Manabí – Zonal 4..... | 58 |
| Figura 10 : Provincia de Santo Domingo – Zonal 4..... | 59 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Servidores Públicos de atención al cliente | 50 |
| Tabla 2: Usuarios de las entidades públicas | 51 |
| Tabla 3: Muestra de los Servidores Públicos de atención al cliente..... | 52 |
| Tabla 4: Muestra de los usuarios de las entidades públicas | 53 |
| Tabla 5: Usuarios de las entidades de Gobierno encuestadas | 61 |
| Tabla 6: Domicilio de los usuarios del sector público | 62 |
| Tabla 7: Turno del servicio requerido | 63 |
| Tabla 8: Tiempo de espera en conseguir un turno | 64 |
| Tabla 9 Tiempo de espera para recibir el servicio..... | 64 |
| Tabla 10 Entidades con el tiempo de espera para la recepción de un servicio | 65 |
| Tabla 11 Calificación de la atención recibido por parte del servidor | 66 |
| Tabla 12 Aptitud del servidor al momento de atender a los usuarios | 66 |
| Tabla 13 Calificación de la información que recibió del servidor público..... | 67 |
| Tabla 14 Frecuencia en la utilización de los servicios públicos..... | 68 |
| Tabla 15 En el último año a cuantas capacitaciones afines | 72 |
| Tabla 16 Tabla cruzada ¿En el último año a cuantas capacitaciones afines a su área de trabajo ha asistido? ¿En qué entidad está prestando sus servicios?, ¿Cuantas capacitaciones ha realizado? | 73 |
| Tabla 17 En qué tiempo se ha implementado un plan de mantenimiento | 74 |
| Tabla 18 Considera la posibilidad de ascender en la entidad en la que está laborando | 75 |

Lista de Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Rango de edad de los usuarios | 62 |
| Ilustración 2 En qué entidad está prestando sus servicios..... | 69 |
| Ilustración 3 Años de servicio prestados en la misma institución..... | 69 |
| Ilustración 4: Cuantas veces en su trabajo le han encargado un puesto | 70 |
| Ilustración 5: En el último año a cuantas capacitaciones afines a su..... | 71 |

Índice / Sumario

Contenido

| | |
|---|----|
| Capítulo I: El problema de la investigación | 3 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.2 Delimitación del problema | 5 |
| 1.3 Formulación del problema..... | 6 |
| 1.4 Preguntas de investigación | 7 |
| 1.5 Determinación del tema | 7 |
| 1.6 Objetivo general | 7 |
| 1.6.1 Objetivos específicos | 8 |
| 1.7 Hipótesis | 8 |
| 1.8 Declaración de las variables (operacionalización)..... | 9 |
| 1.9 Justificación..... | 9 |
| 1.10 Alcance y limitaciones | 9 |
| Plan creando oportunidades 2021-2025 de Ecuador | 10 |
| CAPÍTULO II: Marco teórico referencial | 11 |
| 2.1 Antecedentes | 11 |
| 2.1.1 Antecedentes históricos | 11 |
| 2.1.2 Antecedentes referenciales | 12 |
| 2.2 Contenido teórico que fundamenta la investigación | 27 |
| CAPÍTULO III: Diseño metodológico | 46 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 46 |
| 3.2 Tipo de Investigación: | 47 |

| | |
|--|----|
| 3.2.1 Investigación cuantitativa | 47 |
| 3.2.2 Investigación cualitativa | 48 |
| 3.2.3 Investigación de campo..... | 48 |
| 3.2.3 Investigación Bibliográfica | 48 |
| 3.3 La población y la muestra | 48 |
| 3.3.1 Delimitación de la población..... | 49 |
| 3.4 Tipo de muestra | 49 |
| 3.4.1 Tamaño de la muestra (en caso de que aplique). | 51 |
| 3.4.2 Proceso de selección de la muestra..... | 52 |
| 3.4.3 Los métodos y las técnicas | 54 |
| CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados..... | 56 |
| 4.1 Análisis de la situación actual..... | 56 |
| 4.2 Análisis Comparativo..... | 60 |
| 4.2.1 Análisis de los Usuarios | 60 |
| 4.3 Propuesta de un modelo de mejora para la atención al usuario | 76 |
| CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones | 77 |
| 5.1 Conclusiones..... | 77 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 77 |
| Referencias bibliográficas | 79 |
| Anexos | 86 |
| Visita a las entidades del estado..... | 93 |

Introducción

En Ecuador existe una situación preocupante sobre la prestación de los servicios públicos, cada día va en aumento la insatisfacción de los usuarios-ciudadanos sobre el servicio recibido de las entidades públicas; hace más de 16 años cuando la ciudad de Santo Domingo paso a ser provincia, inicio con muchas expectativas sobre los beneficios que se podrían obtener de ello, creando por mandato algunos de las entidades públicas que corresponden en este nivel de provincia, sin embargo de manera inmediata se dividió al país por zonas, lo que cambio nuevamente algunos de los servicios proyectados, trasladando algunas de ellos como sede principal a la ciudad de Portoviejo (4 horas de distancia) con los servicios movilizados a otra ciudad no se podido evidenciar cambios relevantes en cuanto a los beneficios o mejorar en los servicios públicos; todo ha sido lo contrario, en estos años como provincia se ha perdiendo inclusive algunos de los servicios que antes del cambio de denominación teníamos como cantón; ya que, estando la sede en la provincia de Manabí, los recursos se quedan en su mayoría en esa provincia.

Entre los reclamos existentes constantemente de los ciudadanos en los diferentes canales de información están: no existe respuesta a los requerimientos, faltas de respeto, no hay preferencia a discapacitados, no hay solución a pedidos, demora en la atención, los servidores públicos son ineficientes, entre otros problemas.

Sería de importancia la actualización tecnológica, constante y permanente de las entidades de gobierno Actualmente, por cuanto todos los avances tecnológicos que ha diaria viven, los usuarios, clientes y ciudadanía en general, podrían realizar cualquier requerimiento desde la comodidad del hogar u oficina; por ser considerado engorroso, lento, de mala calidad realizarlo en persona; además los pagos que de la mayoría de los servicios se lo hace en la actualidad con transferencia, dinero digital, tarjetas de crédito o débito.

La mayoría de entidades públicas no comprenden la magnitud de este alcance, no se han abierto a la tecnología, no realizan convenios con las entidades financieras,

mantienen un uso de banda de internet pequeña, equipos tecnológicos caducos, sumado al problema aun mayor: Los “funcionarios” que no quieren prepararse constantemente, capacitarse, no permiten una mejora continua, que permitan atender de mejor manera y a una mayor cantidad de usuarios de manera eficiente, recuperar recursos en menor tiempo, ofrecer servicios a la vanguardia de la tecnología, consiguiendo al fin una ciudadanía satisfecha.

Desde el Gobierno central, a través de las instituciones que conforman la función legislativa, ejecutiva y judicial, se debería retomar o implementar la evaluación de percepción de la ciudadana con la calidad de los servicios públicos, de esta manera conocer las debilidades que permitan implementar cambios inmediatos enfocados en prestar servicios de manera eficaz, que vayan ligados a los compromisos adquiridos por las autoridades con las necesidades de los usuarios y de la comunidad; reducir así el impacto económico, que se está desembolsando en el presupuesto anual de cada entidad, ya que deberán justificar con ello su creación y permanencia de sus funciones.

De acuerdo a las problemáticas existentes en las instituciones en donde se refleja mala ejecución de los recursos económicos y humanos, infraestructura inadecuada y/u obsoleta, escasa capacitación al personal, los procesos de atención son efectuados de manera mecánica. Actualmente, los clientes demandan un servicio rápido y eficiente en sus gestiones, así como la calidad de los productos o servicios; no sólo buscan una atención rápida, sino también un trato amigable y cordial.

Para el presente proyecto de investigación se utiliza como instrumento una encuesta dirigida a los usuarios internos y externos de las diferentes entidades públicas del cantón Santo Domingo; lo cual nos permitirá conocer la percepción del servicio recibido; con la finalidad de obtener resultados que brinden la oportunidad de mejorar y rectificar errores, orientando de mejor manera a las entidad de servicio público activen protocolos inmediatos que permitiría evitar y corregir el deterioro en la prestación del servicio; ya que existe un usuario final que son los ciudadanos y por ende la razón de ser de las instituciones públicas.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En América Latina se han implementado tres modelos de políticas de reformas administrativas: weberianas, gerenciales y de responsabilización, todo ellos orientados a fortalecer la gestión de recursos humanos, pero con objetivos diferentes (Mendoza, 2020). Pese a ello las políticas públicas de Talento Humano en América Latina han frecuentado estos modelos con varios problemas y algo que ha señalado a la gestión de recursos humanos, es la politización y el manejo partidista de los cargos públicos generando inestabilidad y una creciente informalidad en el sistema de las entidades del gobierno (Chudnovsky, 2017).

Es importante el reconocimiento y divulgación de los servicios públicos principales, los domiciliarios, así como otros de similar naturaleza como la educación, la salud y las telecomunicaciones, como derechos primordiales, particularmente como derechos económicos, sociales y culturales (Organización de Naciones Unidas, 2002). La participación directa del Estado en su prestación, regulación y control, las garantías formales y las políticas públicas que los materialicen como derechos fundamentales (Camargo, 2014).

Con este panorama, resulta imperioso implementar un modelo de transformación institucional, que apunte a una conexión entre el sistema político y la burocracia estatal, dentro de un marco de respeto de la ley y de entender la gestión del recurso humano como eje central de la reforma del servicio civil y pilar fundamental del estado; aspectos que incurrirán en las conversiones administrativas latinoamericanas hacia la meritocracia y profesionalización total (Llano, 2019).

Todas las entidades públicas deberían basar principalmente la selección del talento humano por el mérito, debido a considerarse un requisito base en la función administrativa, que permitiría una verdadera transformación de las entidades públicas,

mejorando sustancialmente el desempeño institucional y obteniendo como resultado servidores públicos competentes, idóneos, capacitados y comprometidos que representarían una ganancia verdadera, por encima de los actuales estados frágiles.

La prestación de los servicios públicos que brindan diariamente no son atendidos de una manera adecuada, por cuanto la recepción de la opinión del ciudadano/ usuario donde menciona su inconformidad con la capacidad del funcionario que lo atendió, demostrando que el personal que actualmente está laborando en los diferentes entidades no tienen las aptitudes necesarias que demuestren su eficiencia y eficacia en el soporte que se debe brindar a la sociedad, además no existe empoderamiento institucional del personal, lo que ocasiona desprestigio social y productivo de las entidades públicas.

El análisis de las sociedades durante el último siglo ha llevado a un debilitamiento de las relaciones laborales, logrando una mayor individualización. Esto conlleva una gestión de recursos humanos que se centra en los individuos y sus necesidades específicas, complementadas con las del grupo de trabajo, todo ello orientado a alcanzar los objetivos estratégicos de la institución (Vesga, 2020).

Algunos de los problemas con las entidades públicas en la ciudad de Santo Domingo se derivan por no tener definido el plan estratégico institucional y aquellas que los poseen no los transmiten a los funcionarios que van ingresando al servicio público; por lo tanto, al omitir estas capacitaciones primordiales nos da como resultado un nulo conocimiento de la misión, visión de la entidad que conllevaría en parte al mal servicio.

Luego de haber atravesado una Pandemia mundial como fue el Covid -19, conllevó a que nuestro país, todos o por lo menos la gran mayoría de los servicios públicos decrecieran; al momento de realizar teletrabajo, los funcionarios públicos no contaban con equipos tecnológicos, otros no tenían contratado el servicio de internet en sus hogares; por lo tanto, por estas vías digitales, electrónicas, trabajo virtual, etc., no pudieron ser concretadas, eliminando por completo el servicio ofrecido.

Sobre todo, hubiese sido importante que todo lo acontecido haya conllevado a que las instituciones públicas del cantón Santo Domingo, se autoanalizarán y por fin entendieran que es prioridad invertir en tecnología, que la renovación de equipos, internet y demás en la actualidad no es opción, sino prioridad para brindar un servicio eficiente, oportuno y de buena calidad.

También podemos indicar que en ocasiones la mala aptitud e ineficiencia inusual de los funcionarios de “carrera” impiden o bloquean que una entidad se pueda recuperar, ya sea por su poca productividad, su falta de actualización con las nuevas tecnologías, su nulo crecimiento profesional y sumado a todos los años que se encuentren en el mismo puesto (haciendo exactamente lo mismo), sin capacitaciones, incentivos e inducciones, es absolutamente perjudicial para las entidades; lo único que están consiguiendo es personal cansado, irritado, desactualizado e improductivo que se limita a realizar lo justo y necesario en su puesto de trabajo, dejándose absorber por el sistema burocrático; lo prima una perspectiva pragmática y neoliberal que pone al trabajador como responsable de lograr sus objetivos o fracasos dentro de su desarrollo laboral o de la sociedad, conforme maneje su espacio, actividades, ocio e inclusive vida social con los que se desarrolla.

Ahora bien, este trabajo quiere conseguir, que se pueda determinar con una medición cuantitativa el servicio recibido en comparación con el estándar de calidad, en base a la cantidad, recurrencia y satisfacción de los usuarios que asisten a las instituciones públicas; además se valorara los perfiles de cada puesto y el nivel de preparación que actualmente tiene cada servidor de carrera desde sus inicios hasta la actualidad; se procederá a una revisión bibliográfica y documental para obtener la información necesaria de los funcionarios que siguen estancados en puestos públicos sin ofrecer un aporte importante, con ello conseguir una mejor planificación y consecutivamente una mejoría en los servicios.

1.2 Delimitación del problema

Esta problemática afecta al desenvolvimiento de las instituciones públicas del cantón Santo Domingo, por cuanto existe una baja calidad en la prestación de sus servicios

operativos, estrategias y a la capacidad de respuesta para cumplir efectivamente con la ciudadanía del cantón en cuanto a otorgar un servicio eficiente, eficaz, gratuito y transparente, alejado de los nexos de la corrupción.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera el inicio de una buena estructura en la planificación operativa, puede mejorar el servicio a los usuarios de las entidades de gobierno del cantón Santo Domingo en el Año 2023?

Está en relación con el problema general de investigación, asociando una variable independiente con una o más variables dependientes.

Redactar el problema de estudio mediante una pregunta, argumento o desarrollo; en muchos casos, no puede ir la pregunta.

Identificar muy bien las variables y la población, es decir, delimitar el ámbito geo-tempo-espacial.

A continuación, se presentan diez aspectos que le permitirán evaluar el problema. Debe leer cada uno de ellos y seleccionar por lo menos seis que estén de acuerdo a la investigación:

Delimitado: Describir del problema y su definición en términos de tiempo, espacio y población.

Claro: Redactado en forma precisa, fácil de comprender e identificar con ideas concisas.

Evidente: Que tiene manifestaciones claras y observables.

Concreto: Redactado de manera que sea corto, preciso, directo y adecuado.

Relevante: Que sea importante para la comunidad a la cual está orientada y se requiera resolverlo científicamente.

Original: Novedoso, nuevo enfoque, no investigado totalmente.

Contextual: Que pertenece a la práctica social o tecnológica del contexto.

Factible: Posibilidad de solución según tiempo y recursos: tecnológicos y económicos.

Variables: Identificar las variables con claridad.

Identificar los productos esperados: Insumos que contribuye con soluciones alternativas.

Demostrar que su problema tiene estas características explicándolo apropiadamente; se debe citar referencias bibliográficas.

1.4 Preguntas de investigación

- 1.- ¿Porque los sistemas informáticos desactualizados, están permitiendo demora en los procesos institucionales?
- 2.- ¿Como un deficiente Plan de desarrollo del personal, está derivando en la mala atención de los usuarios?
- 3.- ¿Cuáles son las falencias en la dotación, actualización y mantenimiento de los recursos físicos, para que existen un personal desmotivado al prestar un servicio?

1.5 Determinación del tema

Determinación de la incidencia del plan operativo anual en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de las entidades del cantón Santo Domingo, periodo 2024.

1.6 Objetivo general

Determinar que la existencia y planteamiento de una correcta estructura en la planificación institucional, permitirían una mejora en el servicio a los usuarios de las entidades de gobierno del cantón Santo Domingo, año 2024.

1.6.1 Objetivos específicos

- Elaborar una correcta y completa planificación operativa institucional que abarque todas las áreas de la entidad y esta debe estar lineada a los planes de gobierno.
- Dirigir todos los servicios prestados con los objetivos institucionales, centrados con la misión y visión de las entidades públicas.
- Realizar anualmente una planificación de rotación de personal y/o cambios administrativos conforme lo regula la Ley orgánica del servicio público y su Reglamento.
- Evaluar constantemente los avances, ejecución y cumplimiento de la Planificación Operativa anual, plan anual de contrataciones, plan de capacitaciones y plan de los movimientos de personal, con documentación verificable.
- Disponer que exista una correcta planificación y ejecución para la dotación, actualización y mantenimiento de los recursos físicos de la entidad.

1.7 Hipótesis

Hipótesis General

El inicio de una buena estructura en la planificación, permiten un mejor servicio a los usuarios de las entidades de gobierno del cantón Santo Domingo, año 2023.

Hipótesis particulares

¿De qué manera el inicio de una buena estructura en la planificación operativa, puede mejorar el servicio a los usuarios de las entidades de gobierno del cantón Santo Domingo en el Año 2023?

1.8 Declaración de las variables (operacionalización)

Variable dependiente: Calidad en la prestación de los servicios públicos.

Variable independiente: Planeación Operativa de las Entidades de Gobierno

1.9 Justificación

El presente estudio proyecta entender cuáles son los factores que están perjudicando gravemente la prestación de los servicios en el sector público, y su afectación en la representatividad y credibilidad de la misma en el cantón Santo Domingo; para eso establezco los motivos que trasgreden el cumplimiento de gestión operativa, así como esclarecer si existe relación entre la poca coordinación en el Plan Operativo Anual y la prematura de los cambio de autoridades en el año, que perjudican el desarrollo normal de los controles y procesos planificados en el ejercicio fiscal.

Por lo tanto, se considerará los años de creación de la institución, con el servicio prestado; así como también los proyectos relevantes que se hayan ejecutado; también el grado de preparación, incentivos y reconocimientos que haya recibido cada uno de los funcionarios en su puesto de trabajo.

1.10 Alcance y limitaciones

La Planificación del Señor Guillermo Alberto Santiago Lasso Mendoza; fue dado a conocer como: Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, esta es la única directriz política y administrativa para el diseño y aplicación de la política pública en Ecuador, a través del cual el Gobierno Nacional ejecuta las propuestas presentadas en el Plan de Gobierno.

Esto permite la consolidación del gobierno electo, dando inicio a todas las actividades que van a dar cabida a la distribución del presupuesto, creación o reducción de instituciones públicas, que permiten el cumplimiento de los objetivos interpuestos en la gestión:

Plan creando oportunidades 2021-2025 de Ecuador

“Son todas las prioridades del país para el periodo que se van a desarrollar el gobierno, con el Plan de Gobierno 2021-2025 y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (Planificación, 2021- 2025), hace referencia a temas de relevancia para el Ecuador; y cuenta con una o más metas asociadas que posibilitarán el seguimiento y la evaluación permanente para su cumplimiento” (Planificación, 2021- 2025).

Todas las metas y objetivos de las entidades estatales de Gobierno o autónomas deben trabajar en torno a esta Planificación y alinearse conforme lo establecido en ella, por este motivo la importancia de esta tesis, es identificar la problemática que existe en la atención que se le brinda a los usuarios internos y externos; la perspectiva que se tiene en cuanto a la recepción del servicio; así como las aspiraciones que todos tienen como seres humanos se poder avanzar, crecer en su ambiente laboral y que esto conlleve a un incremento de sus ingresos mensuales; además cada una de las actividades que se generan en cuanto al cumplimiento del Plan de Gobierno de cada una de las administraciones.

Lo que generara la permanencia de los servidores públicos en los mismos puestos por años, el incontrolable cambio de autoridades que se dan en el año, y la falta de organización en la apertura de nuevos puestos de trabajo sin que existe una necesidad institucional, sino la existencia de compromisos políticos.

CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos

La calidad de servicio en las instituciones públicas se encuentran en un nivel inaceptable de ineficiencia ya que la mayoría de ellas se encuentran deterioradas, con personal ineficaz y aburrido por realizar un trabajo monótono, repetitivo sin perspectivas de un crecimiento profesional a corto o largo plazo, lo que impide que exista motivación suficiente para que los Servidores Públicos puedan crecer, avanzar en su vida profesional, *“hay organizaciones que prestan servicios nítidamente públicos, es decir, de naturaleza colectiva. En estos casos han de establecerse indicadores de satisfacción y mejora de la situación global de la comunidad (o de la sociedad)”* (Barros da Silva Filho & Rodríguez González, 2004).

Todas las entidades públicas que hagan un mal manejo en la ejecución de su Planeación Estratégica; derivara como detonante perjudicar la entrega de un servicio de calidad; además como las instituciones de gobierno, no compiten por obtener recursos, capacidades, imagen, prestigio, clientes, personas, dinero, mercados, clientes, personas y por ganar ventajas competitivas (Chiavenato, 2017).

La existencia de poca o nula ejecución de las metas proyectadas en la Planificación Operativa de la entidad en el año fiscal, no tienen ningún tipo de repercusión al funcionario o la entidad que no ha cumplido con ellas; ya que los entes de control sancionan los procesos, mas no la ineficiencia del funcionario que no ejecuto las mismas; así mismo, por no hacer ningún proceso de contratación, omiten por ello realizar una buena planificación de las actividades, que en el transcurso del año son de vital importancia para obtener un correcto funcionamiento en la entidad, entorpeciendo su

desarrollo, actualización y mejoramiento continuo, que al final solo lograríamos con ello ofrecer un servicio de calidad.

2.1.2 Antecedentes referenciales

Las autoridades de turno son las que se deben encargar de que se realice una buena planificación y a su vez se las cumpla, siempre y cuando conozcan de estos instrumentos que toda entidad pública tiene además *“los aportes de la dirección de empresas son acumulativos; por lo tanto, puede decirse que, en la actualidad, con la planeación estratégica se busca pensar en forma calculada, utilizando métodos y modelos que consientan evaluar y analizar las decisiones de largo plazo que hagan competitiva a la empresa”* (Gutiérrez C. & Gutiérrez G., 2018); esto significa que no importaría cuantas autoridades tenga en el lapso de un año, su cumplimiento debe realizarse y cumplirse al 100%, tanta su ejecución de actividades conjuntamente con el presupuesto; dado que la su devolución en el sector público es muestra de ineficiencia.

Por este motivo las instituciones deberían manejar estándares de calidad cuantificables y valoradas; que tenga relación con las evaluaciones anuales que deberían realizar de manera ecuánime la unidad de Talento Humano; solo así podrían exigir y exigirse mejorar en su desempeño en todas las áreas; por otra parte la evaluación del desempeño laboral constituye un aspecto básico para la gestión de las carteras de estado y del personal, siempre se debería poner en primer lugar los requerimientos del ser humano encaminadas a los objetivos, a través de acciones correctoras que inciten un trabajo satisfactorio.

Actualmente esto es un mero compromiso de las entidades, por cuanto es una actividad que deben cumplir cada año con las directrices del Ministerio de Trabajo; la mayoría de las veces el personal tiene en sus evaluaciones de desempeño un porcentaje que supera el 90%, por cuanto las amistades, miedo o compromiso, por no crear conflictos con nadie provoca que esto se maneje de manera incorrecta, según su criterio evitan con ello un ambiente de trabajo hostil; perjudicando a la entidad y al usuario por mantener servidores públicos ineficientes.

Así mismo, según el contenido del autor (Sergio, 2020) *“La atención al cliente, consumidor y usuario no es una herramienta exclusiva que sirve a empresas privadas. Las administraciones y servicios públicos, sean del tipo que sean, deben cuidar a sus usuarios atendiéndole en todo lo que necesiten.”*; por lo tanto, nuestros usuarios son ciudadanos de todo tipo: con estudios, sin ellos, clase alta, media y baja que vienen a las instituciones públicas por el servicio que se brinda necesario u obligatorio que deben cumplir anualmente, por esta razón es que sin importar su condición se les debe entregar un servicio de calidad, y siempre que sea necesario darles a entender de manera comprensible cualquier consulta que requieran y necesitan para iniciar y/o terminar su trámite correspondiente.

(Camarasa C., 2004) ¿Que debe ser la administración?, toda administración debería saber cómo satisfacer y encargarse de las perspectivas de los ciudadanos, reduciendo la diferencia entre la realidad del servicio y los intereses del cliente, esto es, entre lo ofrecido y lo requerido por el cliente. Ocurre que, en muchas ocasiones, los fracasos más indiscutibles en este campo tienen que ver, bien con una visión negativa un tanto obtusa, apriorista distorsionada con los fines de la organización o, en pensar que los cambios pueden imponerse contra la organización o, lo que es peor, al margen y fuera de la misma (Camarasa C., 2004). En todo caso la esperanza de Estado tiene multitud de manifestaciones —la aspiración a la seguridad vitalicia como funcionario es una manifestación en el interior de la administración— y todas son disfuncionales para la modernización administrativa. El crecimiento del tamaño del sector público en recursos y actividad funcional (Martínez, 1993).

Algunos tienen vigente el tema que nos indica (Ortiz de Mendivil, 2013) que la administración pública de los países occidentales, está contribuyendo con grandes progresos en el sentido de considerar como clientes, a aquellas personas que pagan de forma directa por unos servicios públicos o a través del impuesto; es importante considerar a todos los usuarios como clientes, siendo ellos los que dan sentido a la existencia de las instituciones públicas.

Se debe tener en cuenta que las entidades son más que, una gran cadena de servicios donde existen proveedores, clientes internos y externos. La gente de los departamentos es nuestro cliente interno, que dependen uno de otros para hacer su trabajo. Cada servidor público debe considerar al usuario como su prioridad, es a quien se debe la organización. Por eso quienes atienden público deben estar muy bien identificados con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada (Eduarte Ramírez, 1999).

Según (Eduarte Ramírez, 1999) los clientes son:

- Personas más importantes para cualquier organización
- No necesitan de nosotros, nosotros requerimos de ellos,
- Son el fundamento de nuestro trabajo, no son una interrupción
- Nos hacen un favor al visitarnos, no les hacemos ningún favor al servirles
- Forman parte de la organización, no son de "afuera".
- Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Nuestra labor es satisfacerlos
- Merecen el trato más amable y cortés
- Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser

(Eduarte Ramírez, 1999) El cliente externo es quien viene a solicitar un servicio o a comprar un producto. Además, nos interesa saber del sentir del cliente para aproximar los entornos de prestación de un servicio a las pretensiones o perspectivas de los clientes, de ahí la importancia de disponer de encuestas de percepción de la realización del servicio. (Camarasa C., 2004) La administración debe entender como satisfacer y gestionar los intereses de los ciudadanos, reduciendo las divergencias entre la ofrecido en el servicio y lo entregado al cliente, esto es, entre el servicio entregado y el nivel que demanda el cliente. (Camarasa C., 2004), cada uno de los autores citados nos deja claro cuán importante es poner a los usuarios en primer lugar, convirtiéndolos en la razón número uno de la existencia de una entidad gubernamental.

Cada personal existente en las instituciones debería conjuntamente con los gerentes deben consideran el prestigio moral parte de la actuación del trabajador, como un valor que impulsa a un excelente desempeño de la labor asignada; por eso al momento de seleccionar personal, se deberían evaluar las condiciones familiares y de su hogar con la intención de examinar sus valores con la aplicación de cuestionarios conductuales (Romero, 2006).

Sobre las gerencias de las instituciones bancarias, existe un mayor compromiso cuando prometen un servicio de calidad, buena atención, y dan respuestas rápidas y acertadas. Asimismo, se obligan a respetar los valores del usuario y promover la seguridad entre ellos y la sociedad (Romero, 2006).

ESTADISTICAS DE LA EVALUACIÓN EN ENTIDADES BANCARIAS

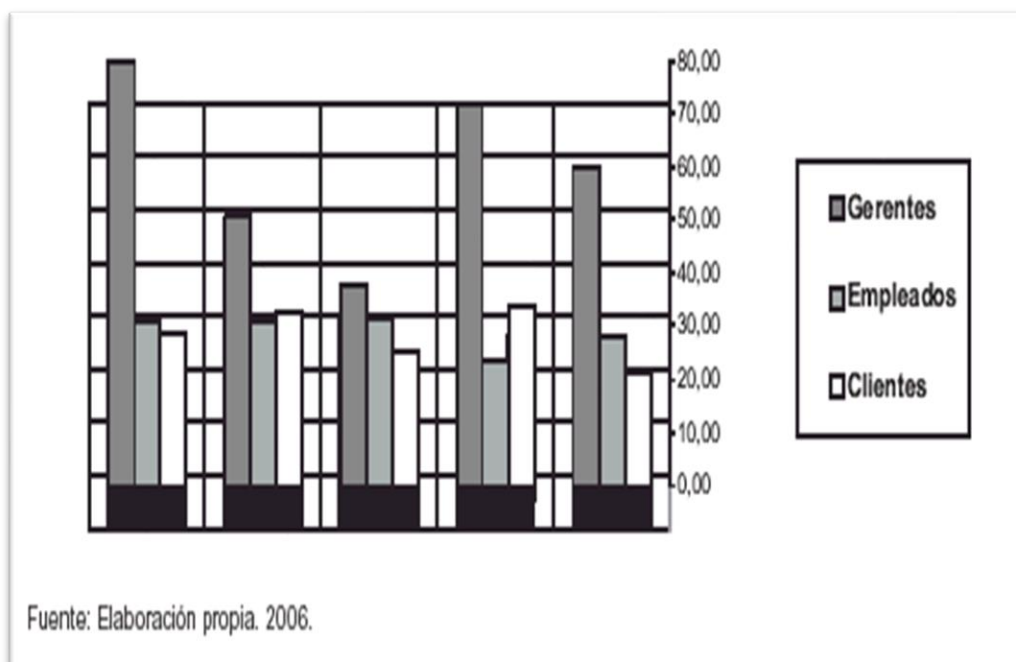


Figura 1: Honestidad respeto, credibilidad, responsabilidad compromiso.
Fuente: ROMERO, Gerardo E.

Como lo indica (Calderón Hernández, 1992), el problema se enfoca principalmente en lo social y político: cambiar el contexto en el que servidores se desempeñan, de modo que la desmotivación producida de la crisis de legalidad que vive el Estado, sea suplida por

el orgullo de formar parte de unas entidades comprometidas eficazmente con el cambio social; sería un gran éxito para el estado llegar a esta nivel de eficiencia, manteniendo instituciones rentables en el ámbito de su desarrollo y no que estas se conviertan en grandes cargas económicas que provoquen estar como país es un constante déficit económico para los gobiernos de turno, que conforme inician los mandatos deben velar por mantener a flote cada una de estas entidades, sin que exista la necesidad que cada una de ellas, tenga que justificar su continuidad.

Su estructura debe tender a la transformación, al aplanamiento de la jerarquía, a la revalorización de la ética, promoviendo el liderazgo, la satisfacción de su personal considerada como un factor de calidad, al desarrollo de nuevas políticas de personal, de gestión del conocimiento y de aprendizaje organizacional, potenciándose en fin, la vinculación entre empleados y organización, de modo que el trabajo ayude al desarrollo del ciudadano en su círculo personal, aporte un espacio gratificante de participación e impulse la mejora de la organización en todo el entorno como es contar con un nuevo espacio de eficacia y transparencia (Camarasa C., 2004). Por lo tanto, *“las normas a las que hace referencia la ética apuntan a su valor fundamental: lo bueno y lo justo”* (Naessens, 2010). *“La ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía, es además un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones”* (Naessens, 2010). De igual manera nos indica: (Cortina, 1997) la ética como filosofía moral lleva a cabo tres tareas esenciales: dilucidar en qué consiste lo moral, pretender fundamentar lo moral e intentar aplicarlos como principios fundamentados a los diferentes ámbitos de la vida.

Actualmente, existe una gran crisis de valores que se refleja en la actuación de gobernantes, funcionarios, legisladores y jueces, entre otros; expone una gran necesidad de promover la ética pública, para de alguna manera parar inadecuados

comportamientos que afectan directamente el buen trabajo de la administración pública (Naessens, 2010).

El Actual Gobierno de Magister Daniel Noboa, presidente de la república en el transcurso de estos meses remitió a todas las entidades del estado a realizar un curso virtual obligatorio de Ética Pública, el mismo se dio plazo para su cumplimiento; tratando en algo subsanar las malas administración, corrupción y demás actos fuera del marco de la Ley, a diario vemos reflejado estos hechos en los noticieros y redes sociales del país; ya que la corrupción se ha apoderado de las más altas entidades del estado en numerosas provincias, con el objetivo de beneficiar a propios y ajenos; convirtiéndolas en verdaderos entes de corrupción, perdiendo totalmente su fundamento por lo que fueron creadas, usando recursos del estado en pagar sueldos a servidores públicos que no han incumplido su función, además han acaparado recursos ilícitos de mafias, ciudadanos y familias corruptas; sin haber recibido por años ningún tipo de sanciones administrativas, civiles o penales; por lo tanto las entidades de control también han incumplido por no haber observado aquellos actos para frenarlos y limpiar desde un inicio este tipo de acciones y no llegar al límite de la corrupción para recién iniciar a frenarla; como nos dice: (Soriano, 2016) todas las personas son en principio honestas, pero es difícil no involucrarse en la tentación cuando el tentado ve ante sí un panorama claro de impunidad; más aún si de cerca tiene conocimiento de la impunidad de ciertos corruptos.

Una vez que la ética este aplicada y puesta en práctica en la administración pública, se puede llamar Ética Pública, a su vez se la denomina ética para la política y la administración pública. La ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública. (Naessens, 2010). Esto debería considerarse una de las cualidades más importante para la participación en la gestión pública, su medición es algo intangible, pero al final medible según la prueba psicosomática sometida o intervenida a la aspirante o futuro servidor público y esto a su vez, poder mantenerlo en el tiempo, con base a constantes cambios

administrativos, auditorías internas o externas específicas en los puestos susceptibles a ser corrompidos en el tiempo.

Esto es una tarea de suma importancia para la gestión de Talento Humano, poder anticiparse a que se susciten los hechos y aún más evitar que se den en tiempos prolongados, perjudicando los bolsillos de la ciudadanía, nuestro principal usuario.

También es importante resaltar que las autoridades de turno deben basar su administración en este principio principal, enfocarse en el servicio que debe entregar en beneficio de la ciudadanía, mas no favorecer a los suyos en todo cuanto pueda en su dirección, al final son estos funcionarios los que pueden con sus acciones derivar por buen o mal manejo de la entidad.

Los gobiernos de turno, por años han estado inmiscuidos en tratar de reducir los temas de corrupción, siendo al final de cada uno de los periodos señalados en su mayoría como corruptos, tanto las carteras de estado, como las administración directa con la presidencia y vicepresidencia de la república; provocando un estancamiento de cuatro años que es lo que dura los periodos presidenciales; todo esto conlleva que los avances que necesita el país no vayan acordes a los cambios que a diaria se dan con las tecnologías, educación, inversión y producción.

Nuestro país necesita controlar la corrupción de manera drástica y concreta, todo acto mal intencionado en la administración pública debe ser condenado de inmediato, por su afectación directa a más de 16 millones de ecuatorianos; por ser dicha administración la que debe brindar la seguridad política, jurídica y económica para crecer como ciudadanos, en cualquier de los ámbitos a desarrollarnos, como empleados, emprendedores, comerciantes, empresarios, inversionistas, etc.

La correlación que existe entre corrupción - política es demasiado profunda, más de lo que se desea admitir, en primer lugar, no hay que olvidar que la corrupción, ya está inmersa en la administración y más o menos consagrada como delictiva, sino también

un significativo medio de influencia política con declaras ventajas respecto de la pura persuasión, por un lado, y la coerción, por otro lado (Lenardón, 2010); así mismo según (Njaim, 1998) en el fondo, los actores políticos sobre todo en los casos de corrupción oficial y no personal por lo general no están con predisposición de renunciar totalmente a esta forma de influencia. Actualmente el gobierno con la consulta popular de Abril/2024 integro el sistema penal algunas de las actividades ilícitas que no estaban estipuladas en el marco de Ley como es secuestro extorsivo, tráfico de influencias, oferta de realizar tráfico de influencias, testaferrismo, etc., paso importante para poder delimitar y ajusticiar a funcionarios públicos que están, han salido y se encuentran fuera de las entidades del estado tratando de influenciar en el cometimiento de estos delitos.

Sin embargo, la corrupción también está condicionando y repercutiendo en otros dos planos: el judicial y el internacional (Ramos Rollón & Álvarez García, 2019). *En relación con el proceso judicial, los casos de corrupción de alta visibilidad mediática y política — es decir, ver desfilar por el banquillo a expresidentes, diputados o políticos en general— contribuye a presionar y tensionar a los poderes judiciales, y alimenta la denominada judicialización de la política y la consiguiente politización de la justicia.* (Ramos Rollón & Álvarez García, 2019)

Los partidos políticos no deben designar a los altos jueces del país a través de sus parlamentarios, ni incluso teniendo mayoría competente, pues está confirmado que estas mayorías especiales solo sirven para fomentar un sistema de cooptación, sin que certifiquen la elección de los mejores (Soriano, 2016).

Los presidentes de América Latina en actos censurados por el mal manejo de los recursos Estatales y su actuar los han llevado a ser enjuiciados y posteriormente encarcelados en estos últimos 20 años es sorprendente. Como ejemplo, pueden servir los de los mandatarios de los países del Triángulo Norte centroamericano (Ramos Rollón & Álvarez García, 2019).

En este sentido, la realidad de la corrupción y la percepción de los ciudadanos coinciden de una forma significativa, ya que el 50% de los latinoamericanos cree que los presidentes de las repúblicas están involucrados en corrupción. El Salvador resulta ser el país más destacado, pues tanto Francisco Flores (1999-2004), al momento de morir se libró de la prisión, como Elías Antonio Saca (2004-2009) o “Mauricio Funes (2009-2015), asilado en Nicaragua, han sido acusados judicialmente de corrupción” (<https://elfaro.net/es>, 2019). En el proceso Guatemala, Álvaro Arzú (1996-2000), fue procesado por la Comisión Internacional contra la Impunidad en Guatemala (CICIG) de financiación ilícito”; “Alfonso Portillo (2000-2004) fue trasladado a las prisiones estadounidenses por blanquear dinero; Álvaro Colom (2008-2012) y casi la totalidad de su gabinete fue acusado de desfalco de caudales públicos y en la actualidad goza de libertad bajo fianza hasta que finalice el correspondiente proceso. Su sucesor, Pérez Molina (2012-2015), militar, comprometido por su protagonismo personal en la guerra genocida de su país que no terminó hasta los Acuerdos de Paz de 1996, no dudó a la hora de implicarse en un caso de corrupción y no de poco nivel”, lo que le costó la destitución a los pocos meses, y luego “el encarcelamiento; y el actual presidente Jimmy Morales, está imputado por varios delitos —entre ellos financiamiento ilegal— por la CICIG (García, López Samayoa y Ramírez, 2017)” (<https://elfaro.net/es>, 2019) y, en “enero de 2017, se llegó a enjuiciar a su hijo y a su hermano por malversar fondos públicos” (<https://elperiodico.com>, 2017).

En cuanto a Honduras, *“Rafael Leonardo Calleja (1990-1994) está encausado en Estados Unidos y actualmente en libertad bajo fianza a la espera de sentencia, con cargos de corrupción admitidos por el procesado, que le pueden suponer hasta 20 años de prisión”* (<https://www.diariomas.hn>, 2019)

En relación a Roberto Micheletti Bain (2009-2010) fue el autor del golpe de Estado que depuso al presidente constitucional José Manuel Zelaya Rosales (2006-2009), y este último está acusado por falsedad documental, fraude y abuso de autoridad (<https://www.elheraldo.hn>).

En Perú la situación de los últimos seis presidentes elegidos es la siguiente: “*Fujimori está en prisión; Toledo ha huido; Alan García, que fue presidente en dos ocasiones, se ha suicidado para evitar la entrada en prisión; Ollanta Humala está imputado y recién salido de prisión preventiva, y Kuczynski está imputado y en prisión preventiva*” (<https://kaosenlared.net/peru>). Además, ya “*hay sospechas de que el actual presidente por sucesión constitucional (Vizcarra) no se ha implicado directamente pero sí ha consentido actividades corruptas*” (<https://kaosenlared.net/peru>).

El caso de Brasil, la mayor democracia de América Latina, no es mucho más favorable: Collor de Mello (1990-1992) fue destituido (formalmente renunció) por corrupción y resultó imputado por la Fiscalía; Lula da Silva (2003-2011) está cumpliendo condena por corrupción; Temer (2016-2019) ha sido detenido y acusado por corrupción y ya ha entrado (Parada, 2021).

Como se puede comprobar, buena parte de la cúpula de la clase política latinoamericana de los últimos años se halla en prisión o a la espera de entrar en ella o procesada con numerosos cargos (Ramos Rollón & Álvarez García, 2019).

Los últimos presidentes de América de Sur, además de los ya nombrados, están involucrados en procesos penales: *Rafael Correa - el vicepresidente, Jorge Glas, quien fue condenado a seis años de prisión, Cristina Fernández de Kirchner, Ricardo Martinell* (Ramos Rollón & Álvarez García, 2019). Las sospechas y las investigaciones fiscales se extienden sobre “*Juan Manuel Santos, Enrique Peña Nieto, Leonel Fernández, y una interminable lista de presidentes, con procesos abiertos que tendrán que afrontar diversos dictadores latinoamericanos actualmente en ejercicio*” (Ramos Rollón & Álvarez García, 2019)

Todo este tipo de eventos no se han producido por protestas como fue al inicio de esta década, sino más bien por los resultados de las contiendas electorales, las acusaciones de corrupción, los presidentes presos, las empresas corruptas, las migraciones masivas más altas de la historia. En el año 2018 hemos sido participes como espectadores el fin

de la tercera ola de democracias. La autoridad presidencial en América Latina ha sufrido un fuerte proceso de cuestionamiento y erosión, donde una parte significativa de la región las considera involucradas en la corrupción como muestran los datos de Latinobarómetro 2018. Los gobiernos están siendo acusados de no cumplir con la promesa de otorgar garantías sociales; en otras palabras, los reclamos de corrupción, mal desempeño, ineptitud, pesa sobre las democracias y gobiernos. No era nada extraño que las aprobaciones de los gobiernos en promedio caigan a menos de la mitad de la época de los hiperpresidentes donde toda la fe del sistema democrático estaba puesta en el presidente de la república. (Lagos, 2018)

Todos estos casos nos muestran de una manera sintética y gráficamente que el fenómeno de la corrupción se inserta decididamente en el corazón del sistema burocrático porque está instalado en la sociedad, además cuenta con el consentimiento de una gran parte de la población que, por provocarlos u omitirlos, sea porque le conviene o se siente con temor, solo observa y no participa de estos actos destructivos (Lenardón, 2010)

“Los empleados públicos se definen como aquellas personas que se encuentran ocupadas en relación de dependencia y cuya actividad se desarrolla en el sector público” (Gasparini, Carrera, & Gluzmann, 2015). Además, debemos comprender que *“la empresa pública pretende una maximización del bienestar social, pero existen aspectos que hacen difícil la consecución de este propósito, como la multiplicidad de objetivos o un cambio de gobierno, provocando cambios radicales en las directrices e influir sobre la gestión”* (Hernández, Argimón, & González Paramo, 2000).

El estudio de la motivación de (Vroom, 1964) indica que los individuos poseen creencias y expectativas con su futuro a partir de tres factores los objetivos individuales o la fuerza de voluntad para alcanzar objetivos. Este modelo permite entender fácilmente el proceso mental utilizado para la motivación, por cuanto el comportamiento se predice y a las cuales se aplica.

La carrera administrativa, pretende como objetivo extender el desarrollo profesional, tecnificar las habilidades y su mejora personal de los servidores públicos para lograr mejorar, su calidad, eficiencia, eficacia y productividad del Estado y de sus entidades, mediante la conformación del funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano basado para evitar desigualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación, lo que buscó institucionalizar las entidades rectoras del sistema del servicio civil estableciendo parámetros tanto de contratación, remuneración y evaluación de los servidores públicos, de esta manera permite los cambios que revela el estudio de diagnóstico institucional (El Servicio Público, 2021).

Teoría de las necesidades de Maslow

En su teoría de motivación expuso que las necesidades humanas están jerarquizadas, las mismas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas y además las ordena en cinco necesidades fundamentales básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización (Maslow, 1943).

Esta teoría nos indica que el individuo necesita elementos básicos para permanecer durante años en el mismo espacio de trabajo; lo económico no es relevante siempre y cuando le aseguren que estará en un ambiente seguro y estable.

Teoría de las relaciones humanas de McGregor

Establece que “Después de cada decisión o acción gerencial existe una serie de hipótesis que nos explican sobre la naturaleza del comportamiento humano” (McGregor, 1989) La teoría X establece que el ser humano ordinario siente repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitara siempre que tenga oportunidad. La teoría Y, por el contrario, propone que la integración de los objetivos individuales con los objetivos de la organización, dependiendo de algunas condiciones, trabajar nos permite tener una fuente de logro y no solo acepta, sino que está en búsqueda de responsabilidades, para lograr como premio su complacencia de conseguir su propia autorrealización.

Esta teoría nos explica un poco lo que es trabajar con servidores públicos, entre ellos que están dentro del sector público bajo la modalidad “**Código de Trabajo**”, siempre están tratando de sacar beneficios personales, a costa de la entidad, sin ofrecer ningún tipo de contribución en beneficio para ella, su trabajo para los que fueron contratados los realizan a baja escala, ya que no existe una norma que permita medir su rendimiento, actividades o calificar sus trabajo; abusando cada día más del sistema permisivo.

Teoría de la motivación - higiene de Frederick Herzberg

La teoría establecida por (Herzberg & Snyderman, 1959), incluye dos factores independientes y específicos y menciona la relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Los sentimientos de satisfacción, intrínsecos o motivadores se experimentan en el desempeño de sus labores como la autorrealización, reconocimiento, progreso, desarrollo profesional y responsabilidad; mientras que los factores de higiene o extrínsecos, que si están presente no originan motivación, pero evitan la insatisfacción, (Vaca M., 2017).

Teoría de la satisfacción de las necesidades de Mc Clelland Mc

(McClelland, 1967) presentó una teoría enfocada en las tres necesidades: Logro, Poder y Afiliación. El logro es una necesidad de realización que impulsa a los individuos a desempeñar un papel activo en la determinación del resultado y fomenta la fabricación de sus propias oportunidades. Las necesidades de poder se visualizan a través de las acciones que buscan control y dominio, el deseo de este tipo de personas quieren cambiar las conductas, tener control y dominio sobre los demás, y la necesidad de afiliación, que se desprende por las actuaciones que se direccionan a obtener, conservar y restaurar una relación afectiva con una persona, a conservar relaciones estrechas y amistosas y a preferir situaciones donde haya cooperación y ausencia de competencia.

Luego de haber revisado estas teorías podemos con ello sugerir que el constante cambio de autoridades en las instituciones públicas, en diversos de los casos perjudica a la misma; esto se debe a que la mayoría de las autoridades son ubicadas por compadrazgos políticos, por lo tanto no tienen que mostrar experiencia para este tipo de puestos, lo que conlleva su poco o nulo conocimiento de la cosa pública; provocando así que ciertos funcionarios que llevan una línea de corrupción no alcancen a ser intervenidos por las autoridades de turno, debido a no alcanzar en algunas veces de entender su funcionamiento.

Además, en cada cambio existen demoras en el cumplimiento de la Planificación Operativa Anual (POA) y la Planificación Anual de Contrataciones (PAC) que a futuro llevarán observaciones de la Contraloría General del Estado por no haberse ejecutado los procesos en los tiempos planificados. *“La eficiencia como objetivo permeó y sigue permeando estas propuestas, lo que favoreció que se contrataran gerentes cuyas capacidades “técnicas” y experticia las adquirieron en las empresas. Las prácticas posiblemente “exitosas” en dichas entidades se trasladaron a las administraciones públicas, sin que mediara ningún tipo de adecuación o reflexión crítica”*. (Pardo M., 2004); por lo tanto debe priorizarse siempre que exista la aplicación de capacitaciones constantes, incentivos a los funcionarios públicos, regulación de sueldos por méritos o categorías como se establece con los maestros, policías o militares, no se puede continuar por años con el mismo sueldo que se inicio sea hace más de una década, este deberá implementarse por el nivel de capacitaciones, estudios: técnicos o superiores, que vaya realizando cada funcionario, esto serviría como incentivos a que la persona este en una mejora continua que le permita a la entidad un ganar – ganar; ya que todo este permanencia hostiga, fastidia y perjudica al servidor público y por ende a la entidad. Además, es importante contar con personal experimentado en ciertas áreas, o por lo menos cuenten con conocimientos generales de la Administración pública y se les permita tener una posibilidad de ascender, a su vez sirva de motivación o crecimiento profesional del funcionario que por años espera su recompensa a escalar profesionalmente.

Todos servidores públicos deben conocer cada una de los objetivos instituciones que faciliten su cumplimiento, todo funcionario debe encaminar su trabajo a este fin, así como lo indico (Moreno, 2017) *“Si una organización o empresa dentro de su planeación no considera sus objetivos, simplemente esa empresa será como un mero barco a la deriva del mar”*.

El personal que se desempeña en el área de Planificación es quien: *“Analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión, en realidad, este es un proceso muy complejo que requiere de un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa”* (Rodríguez, 2013).

Es importante indicar que no es solo de llenar un formato de Excel preelaborado con actividades por cumplir, que en ocasiones es un copio y pega del año anterior; sino, de sentarse a tabular, medir y contribuir con la organización, debe plasmarse un enfoque real con las necesidades de los departamentos que fortalecerán para mejorar las actividades en el siguiente año al cumplimiento total de los servicios programados.

Además, dicha planificación va acorde a que la institución funcione de manera correcta y este alineado con el presupuesto solicitado y que se asignara para cada una de las actividades programada. Así mismo, ayuda a que cada trabajador sepa a donde dirigirse y se comprometa con ese destino (Steiner, 1998). No se puede valorar más a un colaborador solo porque trabaje muchas horas pues, aunque parezca un beneficio para la empresa poco a poco puede estar hundiendo su vida familiar, personal y a la larga repercutirá en su equilibrio de su trabajo (Giraudier, 2018).

Para (Ouchi, 1982) la cultura de una empresa la constituyen la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones, y afirma que, la denominada por él, organización Z tendría unas características culturales

muy específicas: confianza, amistad, trabajo en equipo y administración por participación directa. Este autor concluye también que “las condiciones de trabajo humanizadas (propias de estas organizaciones) no sólo aumentan la productividad y las utilidades de la compañía, sino también la autoestimación de los empleados.

En otras palabras, debemos comprender el tema de la cultura organizacional como un conjunto de un todo, dentro las instituciones, podemos indicar que, dependiendo de la cultura existente, más los adquiridos en el transcurso de los años por cada una de las personas que la conforman, dependerá su nivel de relevación dentro del cantón sea este, bueno o malo; es por ello que las nuevas contrataciones se van a dirigir por la cultura organizacional existente; por lo tanto una buena o mala cultura debería ser la preocupación de la entidad, para dar continuidad a sus actividades enmarcadas en líneas del deber, servicio, honestidad, calidad, eficiencia y eficacia con el ciudadano.

Para (Ouchi, 1982), es tanto o más importante puede resultar para la satisfacción laboral de la persona sentir que tiene algún grado de autonomía en aspectos relativos a su trabajo y que, por lo menos, en el entorno inmediato de su tarea tiene posibilidad de participar en decisiones que le atañen. Esto apunta a sentirse valorado, reconocido y respetado, es decir, que él mismo, sus opiniones, conocimientos, conceptos y experiencias sean tenidos en cuenta y se consideren importantes para la empresa.

2.2 Contenido teórico que fundamenta la investigación

Gestión de la Calidad

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le **permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades** que lleva a cabo.

Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para lograr las expectativas de los clientes (Enciclopedia, 2023).

La gestión de calidad **varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios “estándares”**, es decir, guías de referencia para valorar o evaluar el nivel de desempeño de la organización (Enciclopedia, 2023).

Las entidades públicas del cantón Santo Domingo, deben contar con un mecanismo que permita medir mensualmente lo que requiere nuestro usuario interno y externo para plantear en los casos que sean necesarios una mejora presente o futura; además lo que se ha mencionado a lo largo de este proyecto, las tecnologías actualmente no son alternativas, son necesidades básicas para que el ciudadano, servidor y autoridad funcionen y brinden los resultados deseados.

Sistema de gestión de calidad (SGC)

El sistema de gestión de calidad de una organización está expreso por todos los elementos que lo conforman a fin de **garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados**. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario (Enciclopedia, 2023).

Algunos ejemplos de elementos que conforman el sistema de gestión de calidad son:

La estructura de la institución. Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama.

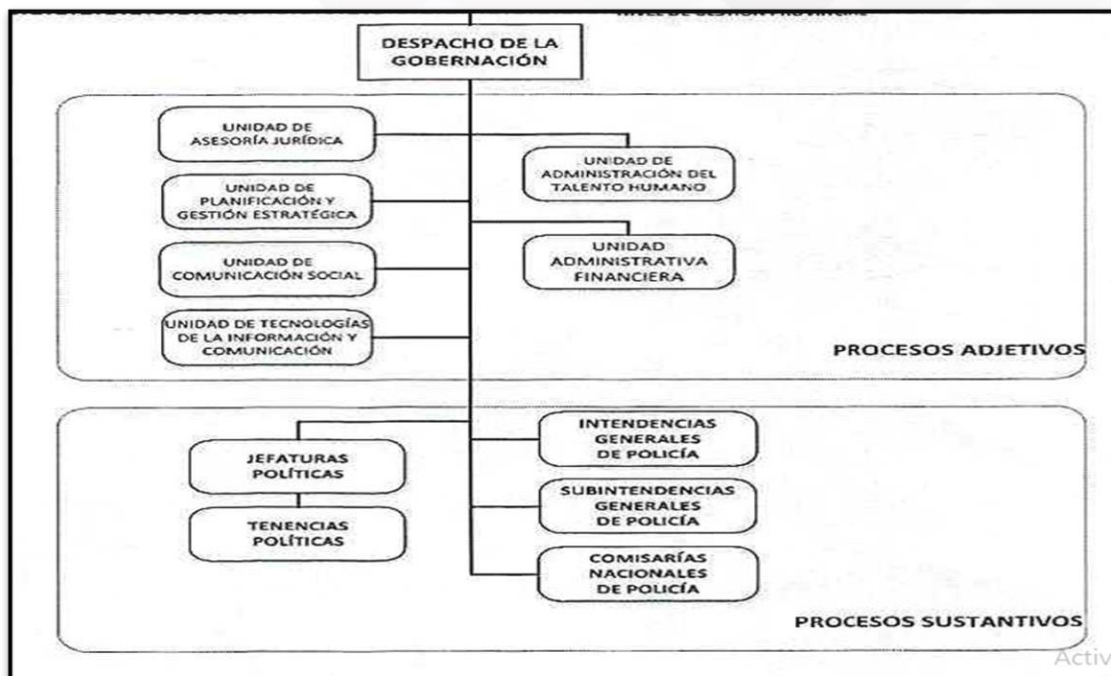


Figura 2 : Organigrama de la Gobernación de SDT

Fuente: <https://gobnacionsdtsachilas.gob.ec/estructura-desconcentrada-gobernacion-2/>

Existen unidades en la entidad y todas las autoridades se deben al Gobernador de la provincia; es quien se encarga de: Dirigir y direccionar la aplicación de la Política Pública sobre Gobernabilidad y Seguridad Interna a nivel provincial. Organizar y coordinar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Gobierno Nacional.

La planificación de estrategias. Es la recopilación de actividades que permiten alcanzar los objetivos y las metas de la organización.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SD

“Promover las condiciones para la seguridad ciudadana, mediante un diálogo social abierto y transparente”

MISIÓN

Promover y coordinar las relaciones políticas entre el Gobierno Nacional y los diferentes estamentos políticos y sociales provinciales, precautelando la

democracia, fortaleciendo la democracia, la seguridad ciudadana, los derechos humanos, y el orden público.

VISIÓN

Constituirse en el modelo de gestión pública y social del Gobierno Nacional, en los ámbitos de: gobernabilidad, derechos humanos, seguridad ciudadana y orden público.

FUNCIONES DE LA GOBERNACIÓN

Una Gobernación articulada, transparente y comprometida con el Buen Vivir

La Gobernación de Santo Domingo de los Tsáchilas vela por la Estabilidad Democrática, Seguridad Ciudadana y el eficiente funcionamiento de las Instituciones Públicas presentes en la Provincia.

- La Gobernación es el organismo que vela por la seguridad y convivencia ciudadana a través de sus autoridades de control en la Provincia, como: Gobernador, jefes políticos y tenientes políticos, Intendente General de Policía, Comisarios Cantonales de Policía.
- Es una entidad pública de prestación de servicios a la ciudadanía en el ámbito de Contravenciones Policiales, Permisos de Funcionamiento, Certificados de Residencia, Pasaportes.
- Entre sus funciones está seguir los lineamientos y políticas del gobierno en el campo administrativo y político, es decir que se aplicarán las normas y disposiciones que se dictaminen desde las jerarquías superiores, del Legislativo, Ejecutivo, Poder ciudadano, Judicial, Consejo Nacional Electoral, Organismos de Control y Asamblea Nacional.
- Observar el cumplimiento y el control de la paz ciudadana en la Provincia, a través de la fuerza Pública (Policía).

EJES ESTRÁTEGICOS

- Formular y ejecutar estrategias que permitan fortalecer la seguridad interna de la Provincia.
- Definir los mecanismos de aplicación de políticas, estrategias, planes y programas de seguridad interna;
- Coordinar y supervisar la gestión de seguridad interna, realizada por las instituciones y organismos correspondientes, en su ámbito de gestión;
- Normar, supervisar y evaluar la gestión de los Consejo Provincial de Seguridad Ciudadana;
- Diseñar, recomendar e implementar políticas para la seguridad ciudadana y el orden público;
- Integrar organismos de seguridad ciudadana;

Los recursos. Es lo que necesita la entidad para su funcionamiento, como: recursos económicos, personal, equipamiento e infraestructura.

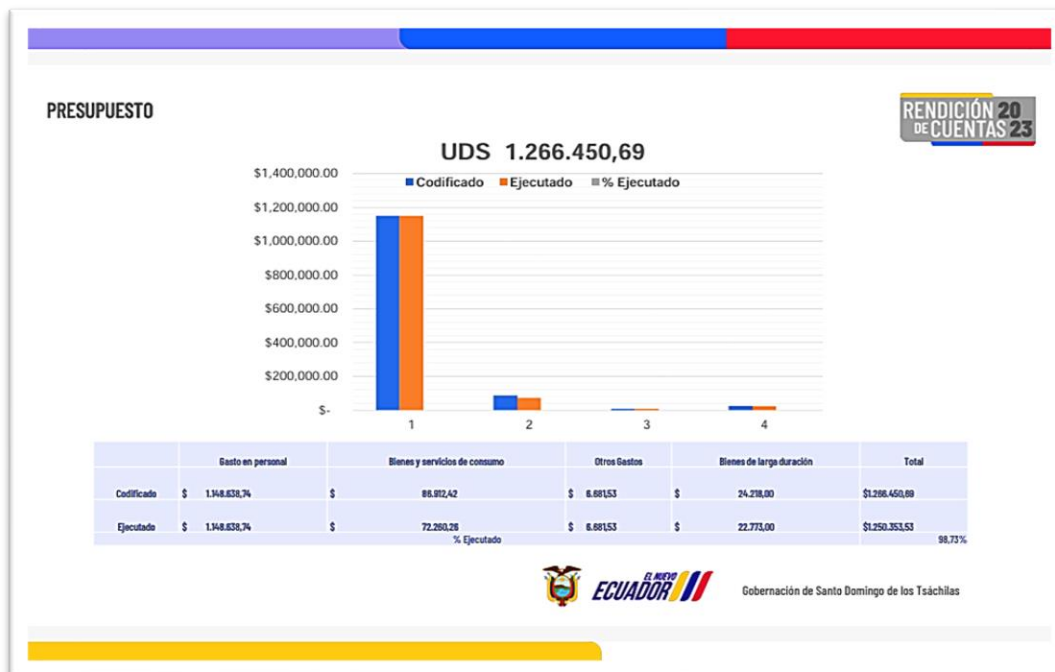


Figura 3: Informe de Gestión año 2023

Fuente: Gobernación de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

Los procedimientos. Son los detalles, paso a paso, de cómo realizar cada actividad o tarea. Según la complejidad de la estructura, los procedimientos pueden estar asentados por escrito.



Figura 4 : Informe de Gestión año 2023
Fuente: Gobernación de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

Calidad del servicio

La calidad del servicio es un modelo para el diseño de estrategias enfocadas a comprender la satisfacción del cliente en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del cliente en los servicios prestados y sus expectativas. Debido a que este concepto se refiere a aquellos aspectos de la prestación del servicio al cliente, incluida la confiabilidad, seguridad, el cumplimiento de tarifas, las operaciones y las relaciones con los clientes; cada empresa, incluso cada industria, tiene diferentes estándares para definir la calidad del servicio (Castro, 2022).

Servicio al Cliente

El servicio al cliente constituye para las instituciones, una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una prestación impecable del mismo, su relevancia actualmente es de gran importancia por esto están realizando grandes esfuerzos para brindar a sus clientes este conjunto de actividades, con la meta final de lograr que el usuario se sienta satisfecho con el servicio que está requiriendo y lo encuentre acorde con el valor invertido por su adquisición (García, 2018).

Calidad en los servicios públicos

La calidad del servicio no es solamente responden a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios. Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a las necesidades y demandas, con servicios eficaces, eficientes y transparentes que simplifiquen los trámites (Servicio de Acreditación, 2018)

La implementación de sistemas de calidad requiere de una participación integral de toda la institución, tomando en cuenta el alcance, procesos, estrategias e implicaciones, para posicionar sus servicios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

Actualmente los retos de los procesos para mejorar la calidad en la administración pública, no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y control de los procesos internos, más bien en la mejora de la calidad con la demanda de los ciudadanos. Lo importante es saber cómo los usuarios de los servicios públicos ven y califican los mismos, y cómo quisieran que sea la atención y la eficacia.

Lo que esperan los ciudadanos de un servicio público es la legalidad del trabajo que se realiza, el conocimiento de los servidores públicos, la capacidad de respuesta y la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información veraz en un

lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice responsabilidad y privacidad, componentes concluyentes de la calidad de un servicio.

Las buenas prácticas en la administración pública ejercida con calidad reducen los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento de los servicios públicos, incrementando la productividad con responsabilidad." De esta manera el sector público cumple un papel fundamental en la renovación económica y social de la sociedad. (Servicio de Acreditación, 2018).

Satisfacción del usuario del servicio

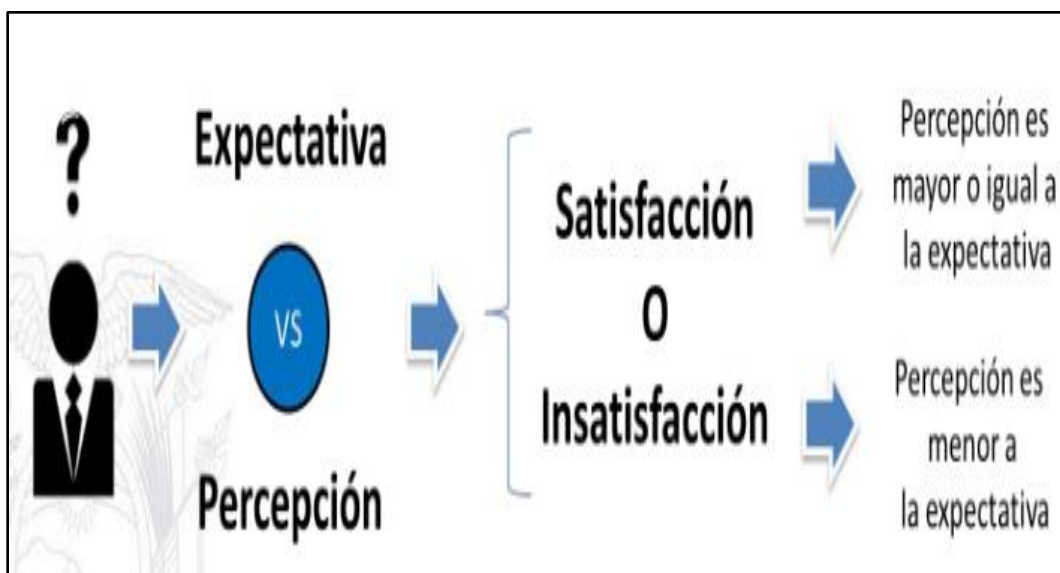


Figura 5 : Descripción de la Satisfacción del Servicio

Fuente: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

Las calificaciones obtenidas de parte de los usuarios son asignadas en función de su percepción. Dichas calificaciones que reflejan la satisfacción o insatisfacción del ciudadano/usuario suscitan cualidades favorables, negativas hacia la entidad y/o de recomendación a su círculo familiar (Jiménez & Dr. Borja, 2020).

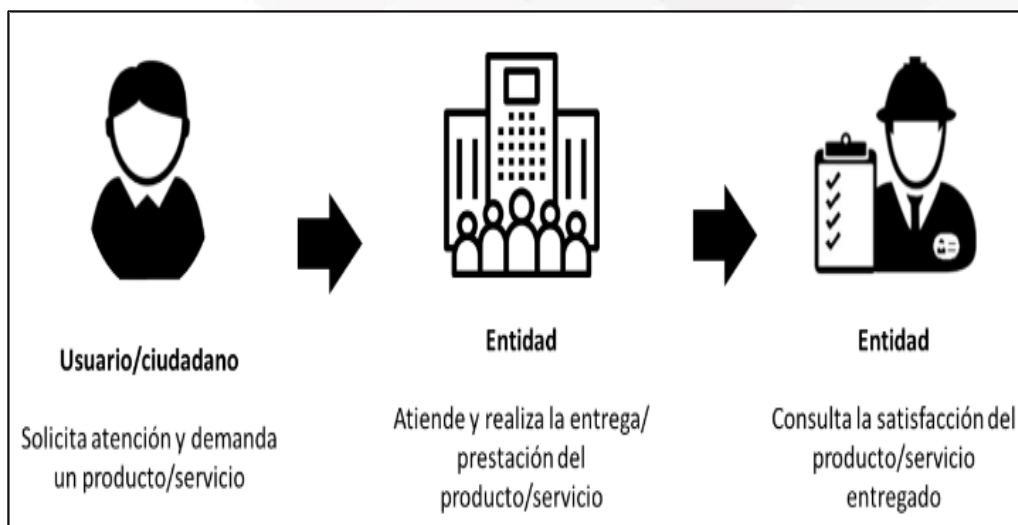


Figura 6: Proceso de mediación de la satisfacción del usuario
Fuente: Subsecretaría de evaluación y control del servicio público, MDT.

El proceso de medición de la satisfacción inicia cuando el usuario solicita o demanda la entrega de un producto y/o servicio, posteriormente la entidad atiende y entrega el producto o presta el servicio para que finalmente sea la misma entidad la que realiza la medición de la satisfacción del producto y/o servicio entregado. En la mayoría de los casos, la entrega del producto y/o servicio se realiza a través de un servidor público, que guía, acompaña o atiende al usuario durante este proceso. Es decir que la satisfacción del usuario se genera en gran medida de acuerdo a la manera que se le atiende.

Además, es importante para la satisfacción del usuario que el servicio se encuentre diseñado de acuerdo a sus necesidades, con la finalidad de satisfacer las expectativas.

En este sentido, las entidades deben realizar la medición y evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio para los siguientes ámbitos:

- ✓ La atención brindada por el servidor público.
- ✓ La calidad de los servicios.

La medición de la satisfacción se la realiza a través del levantamiento de encuestas, que constan de preguntas que deberán estar estructuradas de acuerdo a las dimensiones de

calidad del servicio y en las escalas de medición establecidas para el efecto. (Jiménez & Dr. Borja, 2020).

Evaluación Cuantitativa

Es muy clara la necesidad de evaluar el estado de satisfacción / insatisfacción del usuario por parte de la entidad que brinda el servicio a evaluar, con el fin de mejorar la prestación del servicio; y para ello, se han elaborado los formularios o encuestas contenidos en la presente guía metodológica, y así, evaluar de manera cuantitativa la percepción a través del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo. (Castillo S. , 2018).

Evaluación Cualitativa

Mediante las encuestas realizadas de manera presencial y con la obtención de la información cualitativa sobre la percepción de sus servicios, las instituciones podrán realizar la evaluación cualitativa a través de los métodos técnicos y apoyarse en el Instructivo para la Evaluación Cualitativo (Castillo S. , 2018).

Dimensiones de calidad del servicio

Las dimensiones de calidad del servicio se encuentran determinadas sobre la base del modelo técnico SERVQUAL, como herramienta para mejorar la calidad en la entrega del servicio y que se utiliza en varios países del mundo.

El modelo SERVQUAL consta de entradas que son las necesidades y expectativas de los usuarios; la prestación del producto y/o servicio, en donde intervienen todas las dimensiones del mismo y finalmente las salidas que determinan el nivel de calidad y su respectiva satisfacción.



Figura 7 : Dimensiones de la Calidad del Servicio
 Fuente: Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT

A su vez, para cada una de las dimensiones establecidas, se encuentran elementos inherentes definidos como factores y/o atributos de calidad del servicio. Estos factores son caracterizados por aspectos específicos definidos por los usuarios, que se describen como características adicionales que las entidades pueden evaluar de en el caso de que lo requieran, previa autorización del Ministerio del Trabajo. (Jiménez & Dr. Borja, 2020).

Modalidad para la medición de la satisfacción

Las entidades deberán levantar encuestas a los usuarios a través de los siguientes medios:

- ✓ Encuestas presenciales;
- ✓ Encuestas virtuales; y/o,
- ✓ Encuestas telefónicas.

Los formatos de encuestas establecidos en la presente guía metodológica, incluyen una sección que permitirá calificar la atención brindada por el servidor público, para los casos que aplique. (Jiménez & Dr. Borja, 2020).

Componentes de medición para servicios presenciales

Los componentes del canal presencial a evaluar son:

- 1. Infraestructura:** Se realizó una percepción visual de la ubicación, oficinas, mobiliario, equipos y todos los elementos físicos considerados necesarios para que una organización pueda funcionar o para que uno o varios servicios puedan ser prestados efectivamente.
- 2. Materiales y equipamiento:** Componen bienes, los equipos, insumos, maquinaria, entre otros; disponibles para el uso y desarrollo del servicio.
- 3. Tramitología:** Espacios que son los encargados de recibir y atender a los usuarios y que permitan resolver, cumplir y facilitar cualquier información.
- 4. Personal de contacto:** Conjunto de personas asignadas a la prestación de un servicio y que constituyen el primer contacto entre el usuario y la organización.
- 5. Tecnología de contacto:** Se observó que los servidores cuentan con los instrumentos, recursos técnicos y procedimientos desarrollados para proveer todos los servicios que logren satisfacer todos los requerimientos de los usuarios.

Para conocer cada uno de los usuarios que cuenta cada una de las entidades del estado, se verificó el promedio de usuarios que asistieron en cada una de las entidades, a través de las páginas oficiales de cada entidad en transparencia e informes de gestión que anualmente cada entidad presenta y de igual manera se encuentra esta información disponible en sus páginas.

Componentes de medición para servicios virtuales

Son aquellos que permiten medir y evaluar la satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios institucionales a través de los canales virtuales.

Los atributos y componentes para evaluar los servicios que son entregados a través de canales virtuales son los siguientes:

1. Tramitología:

- ✓ Contenido y actualización de la información
- ✓ Comprensión del usuario

2. Tecnología de contacto

- ✓ Disponibilidad de contacto
- ✓ Facilidad de navegación
- ✓ Accesibilidad

De esta manera se permite que el usuario pueda evaluar el servicio recibido de acuerdo a cada uno de los componentes y a cada canal de atención y a su vez permite que las instituciones cuenten con información estratificada para la elaboración de los planes de mejora.

Cada uno de los componentes a su vez contiene atributos que son los elementos específicos más relevantes para el usuario y que se deberán evaluar de acuerdo a las preguntas que se encuentran puntualizadas en el actual documento, tanto para los servicios que se entregan de manera presencial como para los servicios virtuales.

Los componentes y sus respectivos atributos serán evaluados a través de la aplicación de las preguntas, con los servicios que se entregan presencialmente o virtual, que se encuentran en las encuestas para la medición de la percepción del usuario (Castillo S. , 2018).

¿Qué es un Servicio Público?

El término servicio público se refiere a un conjunto de actividades y servicios que el Estado y sus organismos públicos proporcionan a la ciudadanía, con el fin de garantizar el bienestar común y el interés general de la sociedad. Estos servicios públicos pueden ser prestados directamente por el Estado y sus entes y administraciones, o a través de empresas públicas o concesionarias (Consultores, 2023).

El servicio público es entendido como toda actividad susceptible de ser explotada económicamente, respecto de la cual el Gobierno cuenta con la facultad discrecional de conceder o no su explotación en el mercado, los tipos de actividades que califican son: Actividad explotable económicamente y concesionable (Molina Lazarte, 2003)

Características de un Servicio Público

Continuidad. - Se presta de forma regular y continua a lo largo del tiempo; habrá servicio público cuando los destinatarios de la actividad estatal sean individualizables o determinables, en tanto que habrá función pública cuando la actividad estatal beneficie a la colectividad en su conjunto. La individualización de los destinatarios del servicio se presenta como el factor determinante para distinguir entre una función pública y un servicio público, por cuanto en virtud de dicha individualización sería posible atribuir la carga económica del servicio a un sujeto determinado, y hacer del mismo una actividad lucrativa susceptible de ser explotada económicamente (Molina Lazarte, 2003).

Uniformidad. Se presta con carácter general a la población que lo requiera, respetando el principio de igualdad ante la ley.

Legalidad. Está regulado normativamente; la titularidad del Gobierno sobre ciertas actividades, se entiende en un mecanismo que restringe el derecho a la libertad de empresa de los particulares y, más concretamente, el derecho a la libertad de acceso al mercado, que se encuentra, en estos casos, sujeto al otorgamiento previo de una licencia gubernamental (Molina Lazarte, 2003).

Suficiencia. En cuanto que dispone de los medios necesarios para asegurar su prestación.

Titularidad pública. El Gobierno cuenta con la facultad discrecional de negarse a permitir el acceso del sector privado al mercado, estaríamos, ante servicios que podrían ser prestados libremente por el sector privado, regulados o no, que pueden requerir para su prestación del otorgamiento previo de una autorización, permiso o licencia (Molina

Lazarte, 2003). En cualquier caso, siendo la administración la que ostenta la titularidad del servicio público es a su vez responsable de la calidad del servicio, aunque la gestión la lleva a cabo un agente privado (Consultores, 2023).

Base Legal

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227 determina que la administración pública constituye un servicio para todos que está regulado por los siguientes principios: calidad, eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Constituyente, Constitución de la república del Ecuador, 2008).

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (Constituyente, Constitución de la república del Ecuador, 2008).

El artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, menciona que la evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistémicamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. (El Servicio Público, 2021).

El artículo 22 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo a la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo (Administrativos, 2018)

El artículo 12 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial MDT-2018-0041, publicado en el Registro Oficial Suplemento 218 del 10 de abril de 2018, dispone que, para realizar la evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las entidades públicas,

se debe considerar como un factor a evaluar, los niveles de satisfacción de usuarios externos. (Desempeño, 2018).

Gasto permanente

El plan operativo Anual (POA) es la herramienta de gestión en el que las unidades de Planta Central, dependencias y desconcentradas y adscritas establecen objetivos, actividades, indicadores y metas anuales, así como los recursos necesarios a ser ejecutados durante al año (ejercicio fiscal), en concordancia con la misión, atribuciones, responsabilidades y el portafolio de productos del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, normativa legal vigente y Directrices emitidas por el MEF. Cada unidad deberá plantear actividades que coadyuven al cumplimiento de las políticas de igualdad de: género, ambiente, discapacidades, interculturalidad, movilidad humana e intergeneracional. (Ministerio del Interior, 2019).

Presupuesto

Es un instrumento de gestión económica-financiera, de corto plazo, que asigna recursos para el logro de metas y objetivos, que reflejan las prioridades plasmadas en los planes Institucionales.

Además, es un instrumento, de gestión administrativa de corto plazo, que permite presupuestar las actividades de compras de bienes y/o servicios; que se deben cumplir en el transcurso de un año; además determina responsabilidades administrativas, civiles o penales a los servidores que intervienen en la toma de decisiones y son ordenadores de gasto.

Para Asturias Corporación Universitaria (POA , 2015) define: “Un presupuesto es la expresión formal, detallada, organizada y por anticipando de los planes, metas y objetivos de gestión que cubra todos los aspectos de las operaciones de un período de tiempo designado y de una determinada organización (Asturias), el presupuesto es el registro organizado y detallado de todo lo que la empresa va estimar ingresos, para financiar los gastos que deben estar correctamente identificados, que va a realizar una

empresa en el ejercicio fiscal". El presupuesto es en función de un tiempo a corto, medio o largo plazo, donde se registran tanto los ingresos y gastos.

Según González (González, 2016) define: El presupuesto es una herramienta de planeación que expresa en términos financieros o monetarios las operaciones y recursos que forman parte de la empresa en un período de tiempo determinado, para lograr los objetivos fijados por la organización en su estrategia, por lo tanto todas las empresas públicas privadas deben tener elaborado un presupuesto ya que es una herramienta importante en las actividades financieras que realizan las empresas apoyadas en un buen plan bien establecido, herramienta que sirve para utilizar de una manera eficiente eficaz sus recursos.

El Presupuesto es la previsión anual de ingresos y gastos que hace el Estado, sus ministerios, las instituciones públicas, los cuales le permitirán cubrir parte de las necesidades que demande la comunidad, lo cual se transformará en resultados: bienes y servicios públicos.

Según el artículo 292 de la (ECUADOR, 2008) y el Art. 77.- No explica sobre el presupuesto del Estado, es la herramienta para la determinación y gestión de los ingresos y egresos de todas las entidades que forman parte de diferentes funciones del Estado. (Codigo Organico de Planificacion y finanzas Publicas, 2020). El presupuesto es un instrumento donde se determinan todos los ingresos y gastos para las entidades públicas, que se vincula con los planes, objetivos y metas que establecen las instituciones públicas para desarrollar sus actividades.

Principios Presupuestarios

Un presupuesto público se rige por los siguientes principios presupuestarios (Presupuesto, 2018):

- ✓ Universal, deben contener todos los ingresos y gastos

- ✓ Unidad, debe ser uno solo, no existen presupuestos especiales ni extraordinarios.
- ✓ Programación, todas las asignaciones presupuestarias deben conseguir los objetivos establecidos en un Plan Anual Operativo de las instituciones.
- ✓ Equilibrio y estabilidad, los presupuestos públicos deben ser equilibrados y estables ingresos igual a gastos.
- ✓ Plurianuales, los presupuestos son anuales.
- ✓ Eficiente, es la utilización de los recursos públicos presupuestarios, para conseguir metas y objetivos planteados en los POA.

Según (Castillo S. , 2018, pág. 11) la Norma Técnica de prestación de servicios y Administración de procesos es “la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, a asignación y utilización de los recursos del presupuesto se hará en términos de la producción de bienes y servicios públicos al menor costo posible para una determinada característica y calidad de los mismos.

Eficacia, es lograr cumplir con los resultados, con los pocos recursos asignados. Según (Castillo S. , 2018, pág. 11); la Norma Técnica de prestación de servicios y administración de procesos es la extensión en la que se cumplen todas las actividades y se logran los resultados planificados (Codigo Organico de Planificacion y finanzas Publicas, 2020)

Es un principio que está contemplado en el Art 5 (COESCOP, 2017). La organización y la función administrativa de las entidades previstas en este Código deben estar diseñadas para garantizar el ejercicio de sus competencias y la obtención de los objetivos, fines y metas institucionales propuestas, debiendo para ello planificar y evaluar su gestión permanentemente (Codigo Organico de Planificacion y finanzas Publicas, 2020).

Transparencia, Los valores recaudados y los gastos generados deben ser presentados con toda claridad, con entendimiento y debe informar su ejecución al publico

Flexible, sujeto las modificaciones que sean necesarias para conseguir excelentes resultados.

Especificación, debe establecer claramente las fuentes de ingresos y los gastos a que están destinados, no puede excederse más de lo presupuestado, hay techos presupuestarios establecidos.

Legalidad, los presupuestos públicos deben someterse al marco, normativas legales vigentes.

Integralidad, es para todas las entidades del sistema financiero público, con enfoque global y completo que esté vinculado, desde la formulación, ejecución.

Clasificación De Presupuesto

- **Según su flexibilidad:** rígidos, estáticos, fijos, asignados; flexibles o variables
- **Según el periodo:** a corto plazo, a largo plazo
- **Según el campo de aplicabilidad en la empresa:** de operación económica; financiera
- **Según el sector en el que se utilicen:** público, o privado.

CAPÍTULO III: Diseño metodológico

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es un proceso destinado a resolver inquietudes a partir de la recolección y análisis de datos. El origen de toda investigación está en el problema o asunto. El problema (también llamado asunto para no tener siempre una connotación negativa) es una situación concisa, relevante y contextualizada que interesa investigar (Babativa Nova, 2017).

Elementos del Marco Metodológico

Está compuesto por los siguientes elementos:

- Población y muestra
- Mercado y tipo de estudio del trabajo de investigación
- Métodos y técnicas de recolección de datos
- Tabulación y observación de la recolección de datos recogidos



Figura 8 : Metodología de la investigación
Fuente: Cristina Ortega

3.2 Tipo de Investigación:

El presente trabajo se realizó tomando en consideración los siguientes tipos de investigación:

Para realizar este estudio se utilizó el método descriptivo, muy utilizado en las ciencias administrativas. La descripción es considerada un subproducto de la observación que muestra los hechos tal cual ocurren, los concentra y transforma en información, utilizando encuestas que se basan en recoger o recopilar información mediante cuestionarios que permiten conocer las estimulaciones, cada servidor público, seleccionando una muestra entre empresas públicas y servidores públicos diferentes tiempos de servicio para determinar la interrelación de las variables y realizar conclusiones a partir de la muestra sobre la población. En base a esto, la investigación es descriptivo correlacional donde la exploración de los distintos modos en los cuales los valores principales de la persona se relacionan con sus acciones, su rol, experiencia y comportamiento. Con ello podemos entender los factores motivacionales en los empleados públicos por tipo de valor de trabajo durante la última década

3.2.1 Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa surge de la búsqueda del conocimiento, caracterizándose por conocer la realidad de los diferentes fenómenos sociales, que pueden conocerse a través de la mente humana, los datos son valores de los cálculos realizados a las variables observadas del objeto de estudio y su propósito es explicar y predecir (Hernández, Batista, & Fernández, 2010).

El presente proyecto tiene un enfoque cuantitativo, porque están siendo analizadas las variables mediante el análisis estadístico por las herramientas de investigación, las cuales fueron cuestionario, y la aplicación de las encuestas, cada respuesta fue procesada e interpretada.

3.2.2 Investigación cualitativa

Para Monje indica que la investigación cualitativa está basada en la teoría como instrumento de guía en el proceso de investigación. Este tipo de investigación está basando su conocimiento en la observación de la realidad que permiten al investigador desarrollar cuerpos teóricos.

Además de estos tipos de investigación se aplicó la encuesta para recoger información que permitió describir las variables de estudio. Luego de la aplicación de los instrumentos de investigación, los resultados fueron sujeto de interpretaciones, percepciones y descripciones

3.2.3 Investigación de campo.

Esta es la recopilación de información directamente en el campo, por lo tanto, los datos son obtenidos de forma directa y permite controlar su realización.

3.2.3 Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación ayudó en la construcción de la base de datos a base de las fuentes de información obtenidos en repositorios de universidades e información online, en donde se encontraron tesis y trabajos similares en donde se analizaban las variables de estudio para luego poner énfasis en la elaboración de la propuesta para contribuir al apoyo de la enseñanza- aprendizaje a los docentes.

3.3 La población y la muestra

La población la conforma el personal administrativo, operativo y los usuarios de las instituciones públicas del cantón Santo Domingo.

Las entidades que se consideraron para la aplicación de las encuestas fueron las instituciones públicas desconcentradas de Santo Domingo, tales como:

- Gobernación de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas
- Dirección Provincial del Registro Civil
- Dirección provincial del Consejo de la Judicatura
- Dirección provincial de Salud
- Agencia Nacional de Tránsito
- BanEcuador
- Servicio de rentas internas

3.3.1 Delimitación de la población

Este presente proyecto se lo realizará durante el año 2023, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, cantón Santo Domingo, con las entidades públicas desconcentradas de gobierno central que cuenten con presupuesto propio y con más de cinco servidores públicos, que nos permitirá realizar los análisis y evaluaciones correspondientes.

3.4 Tipo de muestra

La información de los servidores públicos la obtuvimos a través de las páginas web, por medio de los iconos de transferencia, con los que cuenta cada una de las entidades desconcentradas en la provincia, cantón Santo Domingo.

La muestra se la tomo del personal operativo y administración que está ligado a la atención de los usuarios:

ENTIDADES DE GOBIERNO DEL DESCONCENTRADO:

| ITEM | INSTITUCIONES | SERVICIOS PÚBLICOS / ATENCIÓN AL CLIENTE |
|------|------------------------------------|--|
| 1 | ANT | 7 |
| 2 | BAN ECUADOR | 11 |
| 3 | DIRECCION PROV. DE SALUD | 15 |
| 4 | DIRECCIÓN PROV. REGISTRO CIVIL | 17 |
| 5 | GOBERNACION DE LA PROV. | 8 |
| 6 | DIRECCIÓN PROV. CONSEJO DE LA ADJ. | 5 |
| 7 | SRI | 7 |
| | TOTAL | 70 |

Tabla 1: Servidores Públicos de atención al cliente

De los cuales se determinó que nuestra población es de 70 servidores públicos, tanto operativos como administrativos.

La recopilación de información de los usuarios de cada una de las entidades públicas se la obtuvo con la revisión y verificación de las diferentes bitácoras existentes en las instituciones, donde se compila información de cada uno de los ciudadanos que se acercan para la obtención del servicio, en otras entidades a través de los turnos obtenidos a través de los diferentes sistemas informáticos.

Toda la información corresponde a los últimos seis meses, información requerida para determinar la población de usuarios, necesaria para la respectivo análisis y evaluación:

USUARIOS DE LAS ENTIDADES DE GOBIERNO DESCONCENTRADO:

| ITEM | INSTITUCIONES | SERVICIOS PÚBLICOS / ATENCIÓN AL CLIENTE |
|------|------------------------------------|--|
| 1 | ANT | 320 |
| 2 | BAN ECUADOR | 150 |
| 3 | DIRECCION PROV. DE SALUD | 450 |
| 4 | DIRECCIÓN PROV. REGISTRO CIVIL | 450 |
| 5 | GOBERNACION DE LA PROV. | 180 |
| 6 | DIRECCIÓN PROV. CONSEJO DE LA ADJ. | 80 |
| 7 | SRI | 170 |
| | TOTAL | 1800 |

Tabla 2: Usuarios de las entidades públicas

De los cuales se determinó que nuestra población es de 1800 usuarios

3.4.1 Tamaño de la muestra (en caso de que aplique).

Fórmula: Cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño:

Servidores públicos:

N = 70 servidores

Usuarios:

N = 1800 usuarios

$$n = \frac{N}{1 + \frac{Z^2 pq}{E^2}}$$

donde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

3.4.2 Proceso de selección de la muestra

SERVIDORES PÚBLICOS:

N = 70 servidores

$$n = \frac{70(0,50 \times 0,50)}{1,96^2 \left(\frac{(70-1) 0,05^2}{0,50} \right)}$$

n = 60 servidores

| ITEM | INSTITUCIONES | SERVICIOS PÚBLICOS / ATENCIÓN AL CLIENTE | % | Muestra |
|------|------------------------------------|--|----------------|-----------|
| 1 | ANT | 7 | 10,00% | 6 |
| 2 | BAN ECUADOR | 11 | 16,00% | 9 |
| 3 | DIRECCION PROV. DE SALUD | 15 | 21,00% | 13 |
| 4 | DIRECCIÓN PROV. REGISTRO CIVIL | 17 | 24,00% | 15 |
| 5 | GOBERNACION DE LA PROV. | 8 | 11,00% | 7 |
| 6 | DIRECCIÓN PROV. CONSEJO DE LA ADJ. | 5 | 7,00% | 4 |
| 7 | SRI | 7 | 10,00% | 6 |
| | TOTAL | 70 | 100,00% | 60 |

Tabla 3: Muestra de los Servidores Públicos de atención al cliente

USUARIOS:

N = 1800 usuarios

$$n = \frac{1800(0,50 \times 0,50)}{((1800-1) 0,05^2)} \frac{(0,50 \times 0,50)}{1,96^2}$$

n = 317 usuarios

| ITEM | INSTITUCIONES | SERVICIOS PÚBLICOS / ATENCIÓN AL CLIENTE | % | Muestra |
|------|------------------------------------|--|----------------|------------|
| 1 | ANT | 320 | 18,00% | 56 |
| 2 | BAN ECUADOR | 150 | 8,00% | 26 |
| 3 | DIRECCION PROV. DE SALUD | 450 | 25,00% | 79 |
| 4 | DIRECCIÓN PROV. REGISTRO CIVIL | 450 | 25,00% | 79 |
| 5 | GOBERNACION DE LA PROV. | 180 | 10,00% | 32 |
| 6 | DIRECCIÓN PROV. CONSEJO DE LA ADJ. | 80 | 4,00% | 14 |
| 7 | SRI | 170 | 9,00% | 30 |
| | TOTAL | 1800 | 100,00% | 317 |

Tabla 4: Muestra de los usuarios de las entidades públicas

La muestra es no probabilística, ya que nos basamos en la cantidad de usuarios que ya han recibido los diferentes servicios, para obtener la información y la aplicación de las encuestas fueron aplicadas posteriormente con la ciudadanía que se encontraban en los diferentes tiempos y espacios.

3.4.3 Los métodos y las técnicas

Encuesta

Para el trabajo de investigación se utilizó la encuesta como técnica principal para recolectar información a través de la formulación de preguntas cerradas, organizadas de acuerdo a las variables de investigación.

Se realizó tres tipos de encuestas:

- A los usuarios
- Servidores Públicos administrativos
- Servidores públicos operativos.

Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert, que consto de algunas opciones de respuesta, en el primer cuestionario nos permitió identificar las entidades de estado en el cantón Santo Domingo, sus necesidades y dificultades desde las instituciones y el pensar de los servidores.

El segundo cuestionario nos ayudó a recopilar la opinión de cada uno de los usuarios en el servicio recibido en cada una de las entidades de estado, tanto en ese momento como la experiencia que haya recibido en algún otro momento.

Se realizó visitas personalizadas en cada una de las entidades de estado que cuentan con presupuesto, planificación y actividades acorde a sus competencias; no se consideró aquellas entidades que tienen presencia en la provincia solo como direcciones provinciales y cuentas con dos o tres funcionarios, ya que la información que se obtendría no sería relevante para poder realizar la tabulación de la información.

En cuanto a los servidores públicos se realizó las encuestas tanto en la mañana, como en la tarde donde se pudo apreciar su nivel de fatiga, cansancio o malestar, conforme

las horas del día, la iluminación del sol, frío, cantidad de usuarios atendidos y años de servicio; sus respuestas variaron conforme esos detalles y tiempos entrevistados.

Los usuarios de igual forma fueron entrevistados cada uno de ellos, personalmente para poder observar y realizar de mejor manera los análisis respectivos con las respuestas obtenidas.

Las encuestas fueron aplicadas en diferentes días de la semana y en diferentes horas para poder captar las diferentes respuestas de los usuarios, al existir un sinnúmero de usuarios que se podrían conseguir diferentes resultados tanto en la atención en la mañana, como una atención por la tarde. Además, poder encuestar a los ciudadanos / usuarios en las diferentes categorías, como su nivel de estudios, ubicación geográfica, edad, etnia y demás características que varían en el tiempo de utilizar los servicios.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

4.1 Análisis de la situación actual

En noviembre de 2007 se crea la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, pretendiendo con ello obtener su propia estructura administrativa y aspirar a la repartición de recursos de manera directa y justa, a raíz de ello se dio paso a la creación de la Gobernación de la Provincia, Gobierno Provincial, direcciones y delegaciones provinciales.

En el año 2010, por Decreto Ejecutivo No. 357 se establecen nueve zonas administrativas de planificación: Santo Domingo de los Tsáchilas, conjuntamente con otras provincias pasa a formar parte de la Provincia de Manabí, como Zonal 4.

Se inició con personal calificado, concursos establecidos para cada uno de los puestos que se crearon para el correcto funcionamiento de las entidades de estado, pero en el transcurso de los años con salidas y entradas de personal y el constante cambio de autoridades, estos eventos se han sumado para que aquellas entidades estén desprestigiadas, con personal poco capacitado, desmotivado, poco valorado y con ninguna oportunidad de obtener un crecimiento profesional. Actualmente la provincia de Santo Domingo ha contado con más de 10 gobernadores, en estos 16 años de ser la provincia número 23 del Ecuador.

Dando como resultado que los servicios públicos, actualmente tengan la peor calificación posible de los últimos años; las empresas que encabezas la lista por el mal manejo están: la división cancelaria SNAI - *Servicio Nacional de Atención Integral* y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones; esto debido al mal manejo de los PPL y la subordinación de las autoridades de turno; dando cabida al manejo de armamento en el interior de las cárceles, motines, protestas, mutilaciones y demás eventos que ha presenciado estos últimos meses.

La Corporación Nacional de Telecomunicación no está siendo rentable por las nuevas tecnologías que diariamente van cambiando y equipándose de una mejor manera; quedando el servicio de telefonía móvil e internet en la obsolescencia.

Los ecuatorianos han calificado en agosto de 2022 con **5,6 puntos** sobre 10 los servicios públicos del país, la peor nota desde junio de 2017. La meta de alcanzar los 8 puntos sobre 10 que debería alcanzar en 2025, según el índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos. (Castillo & Orozco, 2022)

Es imposible mencionar calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre (Izaguirre & Párraga Velásquez). Por esta razón es importante poder analizar los principios de la gestión de la calidad, según (Sanchez, 2017), lo cual es:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
7. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

En la determinación de los resultados, enfocados en la toma de información tanto física o remitida por medios digitales se consideró los principios de Sánchez; nuestro estudio fue realizado a las instituciones públicas que pertenecen al gobierno nacional en la provincia.

La Gobernación de la provincia es la única entidad con autonomía económico y administrativa en la provincia; las demás entidades de gobierno no cuentan con esa autonomía propia, su rectoría está la tienen en la Zonal 4, ubicado en la ciudad de Portoviejo.

Toda planificación se da desde la matriz, lo que significa que la elaboración del POA institucional se maneja conforme a las necesidades que sean transmitidas por las provincias que lo conforman:

La Zona 4 de Planificación está conformada por 15 distritos y 155 circuitos de planificación.

Provincia de Manabí (12 distritos de planificación y 22 cantones)



Figura 9 : Provincia de Manabí – Zonal 4

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Zona_de_Planificaci%C3%B3n_4_de_Ecuador

Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas (3 distritos de planificación y 2 cantones)



Figura 10 : Provincia de Santo Domingo – Zonal 4

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Zona_de_Planificaci%C3%B3n_4_de_Ecuador

- **23-D-01:** cantón [Santo Domingo](#) (solo en parte: las parroquias rurales de San José de Alluriquín, Luz de América, El Esfuerzo y Santa María del Toachi, así como las parroquias urbanas de Río Verde, Santo Domingo, Zaracay, Río Toachi y Chigûilpe).
- **23-D-02:** cantón [Santo Domingo](#) (solo en parte: las parroquias rurales de San Jacinto del Búa, Valle Hermoso y Puerto Limón, así como las parroquias urbanas de Abraham Calazacón y Bombolí).
- **23-D-03:** cantón [La Concordia](#) (íntegro).

Este distanciamiento y manejo central de los recursos entorpece la administración y planificación de las entidades en la provincia, según lo comentado por cada uno de los funcionarios, con más de 10 años laborando en la diferentes entidades, ellos indican que además de no contar con la necesario para realizar su trabajo, como suministros, equipos, mobiliarios tampoco reciben ningún tipo de incentivos en sus cargos, no cuentas

con un plan de capacitaciones que los nutran, fortalezcan e incentiven con ello a estar actualizados; además el congelamiento de sueldos y la no existencia de recategorización en los puestos desde más de una década, los han sumido a estar estancados en los mismo puestos, sueldos y actividades.

Además, algunas de las instalaciones que, aunque son propias no han recibido ningún tipo de mantenimiento, interno o externo, los equipos tecnológicos están obsoletos la infraestructura con filtraciones, humedad y demás daños que no se pueden visualizar; todas estas observaciones y reclamos fueron obtenidas por los propios funcionarios al momento de realizar las encuestas, tanto de los funcionarios como de los usuarios que al igual la demora en los trámites que realizan, largas colas y espera hasta obtener el documento requerido.

4.2 Análisis Comparativo

4.2.1 Análisis de los Usuarios

Una vez establecida la muestra para aplicar las encuestas en las diferentes instituciones de Santo Domingo, se pudo establecer con la pregunta No. 1 ¿Qué entidad está calificando?

Se identificó que, de los 317 usuarios encuestados; las entidades con mayor afluencia del servicio es Salud con 24.3% y el Registro Civil con 24.9%; esta nos facilita información necesaria que deben ser estas dos entidades las que deberían estar primeras en la lista para mejor y mantener su edificación, actualización y mejoramiento de bienes muebles, equipamiento y sobre todo fortalecer la seguridad informática que estos últimos años han sido presa de los piratas cibernéticos.

Tabla 5: Usuarios de las entidades de Gobierno encuestadas

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| ANT | 56 | 17,7 |
| Ban. Ecuador | 30 | 9,5 |
| Consejo de la Judicatura | 10 | 3,2 |
| Dir. Prov. de Salud | 77 | 24,3 |
| Gob. Prov. Sto. Domingo | 34 | 10,7 |
| Registro Civil | 79 | 24,9 |
| SRI | 31 | 9,8 |
| | 317 | 100 |

Esto permitiría cumplir con uno de los Planes de Gobierno: Eje Social: Objetivo 5: Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social.

Propongo que cada una de las direcciones provinciales deberían manejar su propia Planificación y le presupuesto se debería manejar directamente desde la oficina de cada una de las provincias para de esta manera coordinar cada una de las necesidades existentes e implementar coordinadamente con la zonal los resultados, mas no las necesidades.

La siguiente pregunta de la encuesta: ¿Cuál es su género y rango edad?, podemos indicar que el sexo femenino con un rango de edad mayor a 35 años es quien más gestiona los trámites públicos, y pertenecen el 71% al área urbana y 20.5% pertenecen al área rural.

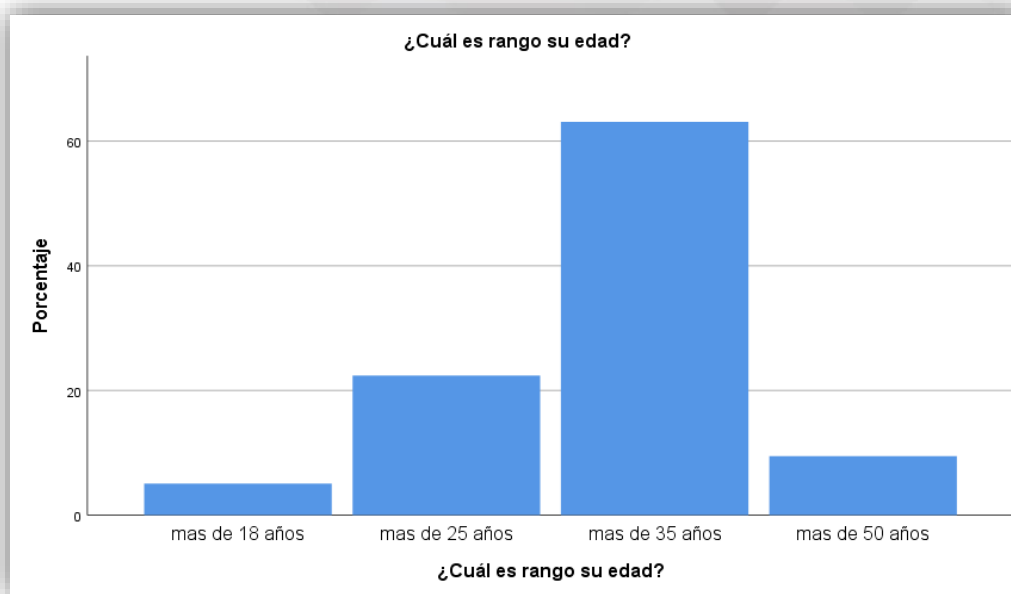


ILUSTRACIÓN 1: RANGO DE EDAD DE LOS USUARIOS

Es importante conocer esta información ya que se debería considerar unas pequeñas oficinas públicas en el área rural con mayor población para evitar que sea la ciudadana que busquen los servicios públicos, que conforme al Plan Nacional de Desarrollo: Eje Social. - Objetivo 8: Generar nuevas oportunidades y bienestar para las zonas rurales, con énfasis en pueblos y nacionalidades.

TABLA 6: DOMICILIO DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PÚBLICO

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Otros | 4 | 1,30 |
| Cantones aledaños | 23 | 7,30 |
| Zona rural - Sto. Domingo | 65 | 20,50 |
| Zona Urbana - Sto. Domingo | 225 | 71,00 |
| Total | 317 | 100,00 |

Pregunta 3, ¿El turno del servicio obtenido como lo obtuvo? El resultado de esta interrogante indicó que el 74.4% de los turnos fueron obtenidos de forma presencial, pese a que se generaron mediante un sistema informático; dando a entender que los medios digitales no están facilitando a la ciudadanía a minimizar los tiempos de espera; provocando que diariamente se pueda apreciar la gran aglomeración de usuarios en las diferentes instituciones públicas.

TABLA 7: TURNO DEL SERVICIO REQUERIDO

| | <i>FRECUENCIA</i> | <i>PORCENTAJE</i> |
|------------|-------------------|-------------------|
| Otro | 15 | 4,70 |
| Presencial | 236 | 74,40 |
| Virtual | 66 | 20,80 |
| Total | 317 | 100,00 |

Es importante considerar de manera obligatoria la importancia de fortalecer los sistemas informáticos del sector público que impidan el retraso en la administración interna y/o externa; sobre todo énfasis en las instituciones con mayor cantidad de usuarios y que puedan ser susceptibles de una mayor corrupción en la colocación de turnos.

La pregunta 4 ¿Cuánto tiempo tardó en conseguir un turno para ser atendido?, el 64.7% de la muestra que optó por acercarse de manera presencial a las instituciones no se retiraron hasta ser atendidas, sin importar el tiempo que debieron esperar para recibir atención, entre los problemas que mencionaron fue que los turnos en el sistema estaban para 1, 2 y más 3 meses de espera y no podían estar pendientes del sistema para conseguir un turno.

Tabla 8: Tiempo de espera en conseguir un turno

| | <i>FRECUENCIA</i> | <i>PORCENTAJE</i> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| En días | 205 | 64,70 |
| Más de 1 semana | 59 | 18,60 |
| Más de 15 días | 15 | 4,70 |
| Más de un mes | 38 | 12,00 |
| Total | 317 | 100,00 |

Pregunta No.5 ¿Cuánto tiempo le llevo concretar el servicio solicitado?, cada una de las respuestas recibidas de los usuarios entrevistados, el 53.9% se tardaron más de una hora en recibir el servicio, esto implicaría algunos de los factores que pueden ser tecnológicos y/o humanos, además se puede dar por el mal manejo de los turnos y el ineficiente servicio que se está brindando a la ciudadanía, y esto se agrava ya que las comodidades que debe tener la espera del usuario no son las óptimas en ningunas de las oficinas visitadas.

La mayoría de las instituciones no cuentan con ventilación, espacio y mobiliario adecuado para soportar dicha espera, una de las entidades visitados entre ellas BanEcuador los usuarios esperar su turno en la intemperie a sol o lluvia conforme este el clima en la ciudad.

TABLA 9 TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO

| | <i>FRECUENCIA</i> | <i>PORCENTAJE</i> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Más de 30 min. | 89 | 28,10 |
| Más de 1 hora | 171 | 53,90 |
| Menos de 15 min. | 57 | 18,00 |
| Total | 317 | 100,00 |

Durante la espera los usuarios podrán percibir claramente porque es la demora en recibir el servicio entre ellos: Agilidad de los servidores, trato que reciben los usuarios, como están utilizando el tiempo (trabajan, conversan, pasean, teléfono, entre otros), cantidad de personas, respetan los turnos, etc.

Pregunta No 6 ¿La entidad que está siendo calificado vs el tiempo de espera por concretar el servicio?, Nos indica que la entidad con mayor tiempo de espera en la recepción del servicio en la Agencia Nacional de Transito con el 56%, en cuanto a la obtención y/o renovación de licencias, la siguiente entidad es Salud con el 55%, como es conocido a nivel nacional obtener un turno para ser atendido es realmente una odisea, luego de ello sin contar la espera para concretar la cita, sea en los servicios de medicina general y/o por emergencias; en tercer lugar está el Servicio de Rentas Internas que lleva a los usuarios a esperar más de una hora, con 26%, con 25% en espera más de una hora es el Registro Civil.

TABLA 10 ENTIDADES CON EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA RECEPCIÓN DE UN SERVICIO

| | <i>Más de 30 min.</i> | <i>Más de 1 hora</i> | <i>Menos de 15 min.</i> | <i>Total</i> |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|--------------|
| <i>ANT</i> | 0 | 56 | 0 | 56 |
| <i>Ban Ecuador</i> | 2 | 0 | 28 | 30 |
| <i>Consejo de la Judicatura</i> | 1 | 0 | 9 | 10 |
| <i>Dir. Provincial de Salud</i> | 21 | 55 | 1 | 77 |
| <i>Gob. Prov. Sto. Domingo</i> | 14 | 9 | 11 | 34 |
| <i>Registro Civil</i> | 46 | 25 | 8 | 79 |
| <i>SRI</i> | 5 | 26 | 0 | 31 |
| Total | 89 | 171 | 57 | 317 |

Siguiente pregunta, ¿Cómo califica la atención brindada por el Servidor Público?, a pesar de tener una espera mayor a una hora, las personas indican con el 72,9% que la atención por parte del servidor es relativamente buena.

TABLA 11 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Buena | 231 | 72,90 |
| Mala | 53 | 16,70 |
| Muy Buena | 33 | 10,40 |
| Total | 317 | 100,00 |

La Pregunta referente: ¿Cómo calificaría la aptitud del Servidor Público en el momento de la atención?, el 35,3% de los usuarios están de acuerdo en que han sido descorteses y amable el servicio recibido por parte de los servidores y el 29,3% nos indica que el servidor lo ha atendido de manera descortés.

TABLA 12 APTITUD DEL SERVIDOR AL MOMENTO DE ATENDER A LOS USUARIOS

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Amable | 112 | 35,30 |
| Descortés | 112 | 35,30 |
| Indiferente | 93 | 29,30 |
| Total | 317 | 100,00 |

Estos resultados son relativos por cuanto dependerá de otros factores aislados pero importantes que se tomen en cuenta al momento del análisis de las encuestas, como por ejemplo dependerá de la hora, día con que se encuestó a los usuarios, por la mañana tendrá una mejor aptitud que en la tarde; ya que la espera de los mismos aún no ha sido extendida a regresar en la tarde.

La siguiente pregunta: ¿Cómo calificaría la información proporcionada por el Servidor Público?, el 38,8% de los usuarios nos indicaron que la información que reciben es confusa, poco entendible para ellos y deben acercarse algunas veces hasta concretar el trámite; esto implicaría gastos en pasajes, taxis, copias y demás gastos que incurren para el trámite.

De los usuarios entrevistados el 34,10% nos indicó que la información recibida es clara y el 27,10% nos manifestó q es incomprensible; la información recibida por parte de los usuarios es muy variable es debido al nivel de estudios de la persona que recibe la información ya que los tramites en su mayoría se debe realizar por medios informáticos y algunas de las personas no pueden realizarlos por falta de preparación de los mismos, por eso es importante que existan las capacitación de los servidores para que dependiendo del usuario pueda ser entregada una información más detalla o englobar de forma general los requisitos; ya que los usuarios no son los mismos.

Tabla 13 Calificación de la información que recibió del servidor público

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Clara | 108 | 34,10 |
| Confusa | 123 | 38,80 |
| Incomprensible | 86 | 27,10 |
| Total | 317 | 100,00 |

La siguiente pregunta: ¿Con que frecuencia utiliza los servicios o productos?, el 87,4% de la población utiliza los servicios de manera esporádica en el año que no van más de una o dos veces al año, por este motivo no se podría explicar porque existe una saturación de la demanda de los servicios en algunas de las instituciones públicas que impiden brindar de manera eficaz un servicio.

Tabla 14 Frecuencia en la utilización de los servicios públicos

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Esporádicamente | 277 | 87,40 |
| Mensual | 33 | 10,40 |
| Semanal | 7 | 2,20 |
| Total | 317 | 100,00 |

4.2.1 Análisis a los Servidores Públicos

A continuación, se analizará las respuestas de los servidores públicos y su opinión desde una perspectiva interna de las entidades del estado:

En la pregunta No. 1 ¿En qué entidad está prestando sus servicios?, se obtuvo las siguientes respuestas, las institución con más servidores operativos es BanEcuador con el 10,7% de los encuestados, con el 7,10% de los encuestados está la Gobernación de la Provincia y el Registro Civil, con el 5% del personal operativo está el SRI y el Consejo de Judicatura y ANT con un mismo porcentaje del 3.6% de los servidores son personal Operativo; se tomó en cuenta solo a esta categoría debido a que son ellos los que atienden diariamente a los usuarios y de aquí poder entender cuáles podrían ser los factores que determinan un bueno, malo o pésimo servicio entregado a la ciudadanía.

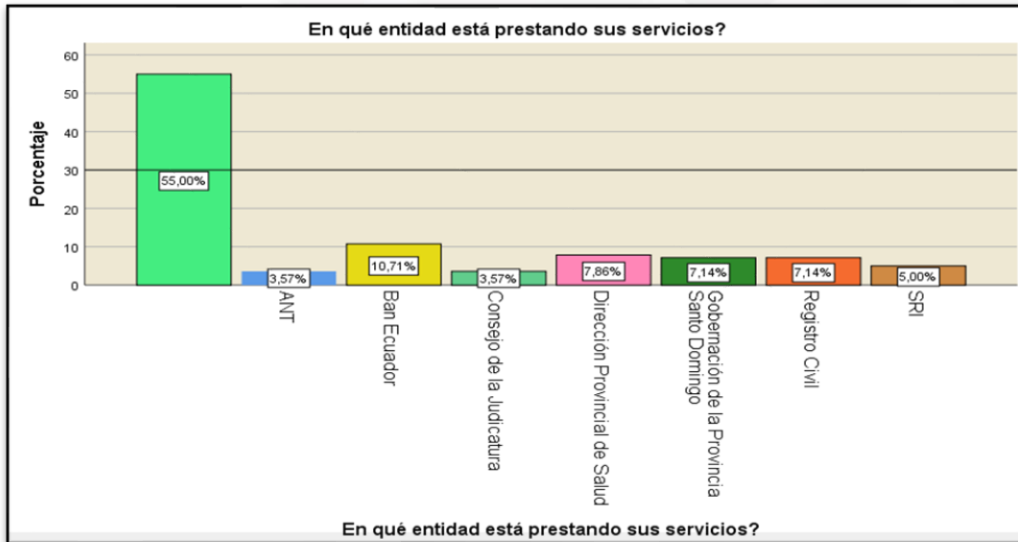


Ilustración 2 En qué entidad está prestando sus servicios

La pregunta No. 2 ¿Cuántos años tiene prestando sus servicios en la entidad?, el 19,05% de los servidores encuestados indicaron que 6 años, el 17,46% tienen 8 años, el 9,52% tiene 12 años prestando los servicios en la misma institución pública. Esto nos haría entender que los servidores que atienden a los usuarios tendrían la suficiente experiencia para brindar a la atención correspondiente a los usuarios.

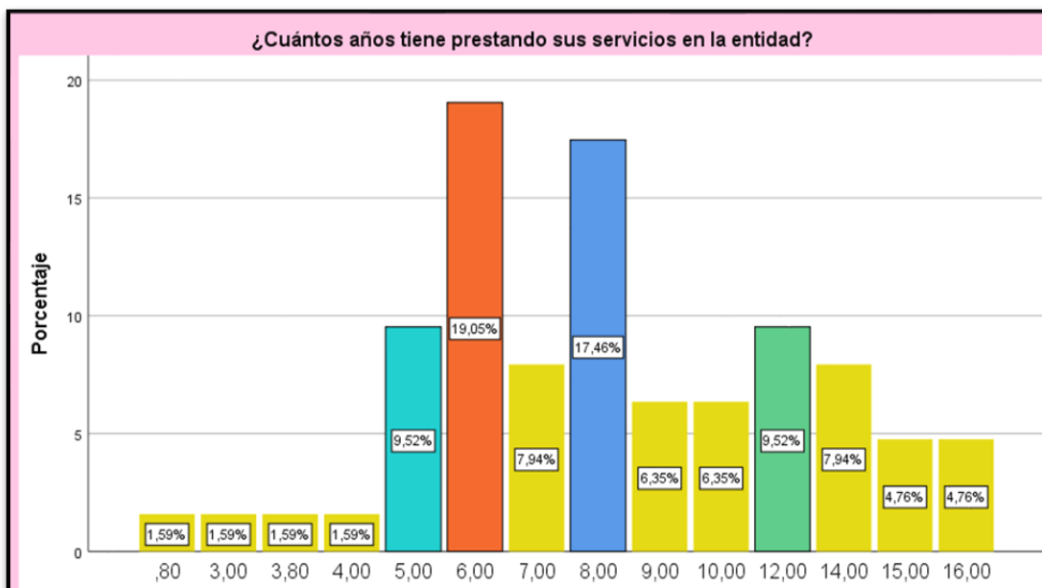


ILUSTRACIÓN 3 AÑOS DE SERVICIO PRESTADOS EN LA MISMA INSTITUCIÓN

La pregunta No. 3 ¿Cuántas veces en su trabajo le han encargado algún puesto de igual o mayor jerarquía?, el 34.29% de los encuestados nunca ha recibido ningún tipo de encargo de puestos, significa que los 6, 8 y 12 años de trabajo han permanecido en el mismo lugar de trabajo, sin tener otro tipo de experiencia dentro de la misma institución; y tan solo el 3.57% de los encuestados indica que si le han encargado otro puesto de igual jerarquía y remuneración.

La Gestión de Talento Humano debería considerar contar con una Planificación que brinde la oportunidad a los servidores de tener experiencia en todas las unidades administrativas y donde se le permita al servidor a más de contar con estabilidad laboral, conocer nuevos temas en los procesos institucionales, que inclusive le permitirían ser un apoyo para la institución en ausencia del titular; permitiendo con ello ser proactivos con la entidad.

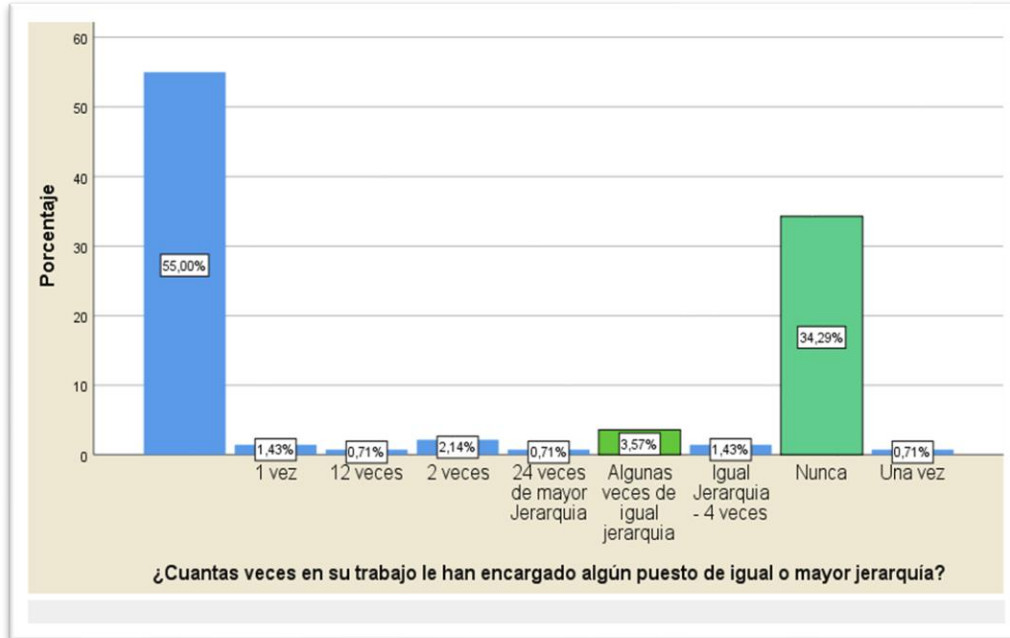


ILUSTRACIÓN 4: CUANTAS VECES EN SU TRABAJO LE HAN ENCARGADO UN PUESTO DE IGUAL O MAYOR JERARQUÍA

La siguiente pregunta ¿En el último año a cuantas capacitaciones afines a su área de trabajo ha asistido?, el 12.1% de los servidores encuestados nos indicaron que en el último año han asistido a 1 capacitación, el 15,7% de igual manera han asistido a una capacitación de manera virtual en el lugar de trabajo y a ciertas horas, ya que son clases grabadas y las pueden visualizar en el transcurso del día; tan solo el 2,9% de los servidores han recibido dos capacitaciones.

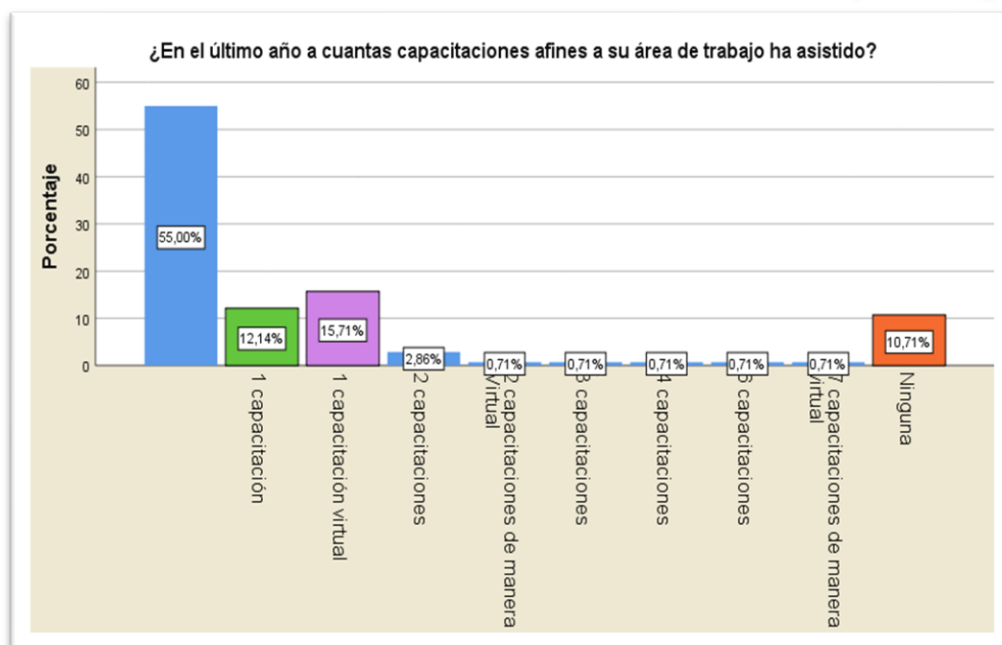


Ilustración 5: En el último año a cuantas capacitaciones afines a su área de trabajo ha asistido

Es importante considerar que a más de las capacitaciones técnicas es importante considerar las de integración, trabajo en equipo y sobre todo sentido de pertenencia institucional; de esta manera se mantendría motivado a los servidores públicos en constante aprendizaje y entendiendo los servicios institucionales de todos los ámbitos.

TABLA 15 EN EL ÚLTIMO AÑO A CUANTAS CAPACITACIONES AFINES A SU ÁREA DE TRABAJO HA ASISTIDO

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|---------------|
| Válido | 77 | 55,00 |
| 1 capacitación | 17 | 12,10 |
| 1 capacitación virtual | 22 | 15,70 |
| 2 capacitaciones | 4 | 2,90 |
| 2 capacitaciones de manera Virtual | 1 | 0,70 |
| 3 capacitaciones | 1 | 0,70 |
| 4 capacitaciones | 1 | 0,70 |
| 6 capacitaciones | 1 | 0,70 |
| 7 capacitaciones de manera virtual | 1 | 0,70 |
| Ninguna | 15 | 10,70 |
| Total | 140 | 100,00 |

La siguiente pregunta cruzada, es para entender la cantidad de capacitaciones que los servidores públicos han recibido en cada una de las entidades del estado, representadas en el cantón.

TABLA 16 TABLA CRUZADA ¿EN EL ÚLTIMO AÑO A CUANTAS CAPACITACIONES AFINES A SU ÁREA DE TRABAJO HA ASISTIDO? ¿EN QUÉ ENTIDAD ESTÁ PRESTANDO SUS SERVICIOS?, ¿CUANTAS CAPACITACIONES HA REALIZADO?

| | ANT | Ban Ecuador | Consejo de la Judicatura | Dirección Provincial de Salud | Gobernación de la Provincia Santo Domingo | Registro Civil | SRI | Total |
|------------------------------------|-----|-------------|--------------------------|-------------------------------|---|----------------|-----|-------|
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 |
| 1 capacitación | 0 | 5 | 1 | 7 | 3 | 0 | 1 | 17 |
| 1 capacitación virtual | 3 | 7 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 22 |
| 2 capacitaciones | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 2 capacitaciones de manera Virtual | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 3 capacitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4 capacitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 6 capacitaciones | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7 capacitaciones de manera virtual | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 15 |

En las entidades más altas por el personal operativo que no recibo capacitaciones, conforme su puesto de trabajo, está la Gobernación de la Provincia y la Dirección provincial del Registro Civil, en cambio la entidad que le brinda por lo menos 1 capacitación en el año está la Dirección Provincial de Salud, BanEcuador SD; años atrás este tema era tomado en cuenta como una obligatoriedad de recibir por lo menos 2 capacitaciones en relación al puesto y 2 capacitaciones generales o grupales al año; que permitían una mejor integración del personal y será de gran ayuda que exista una buena relación entre compañeros, para desempeñar su trabajo de manera armónica en la entidad.

La siguiente pregunta: es una tabla cruzada para especificar cual institución no está realizando un Plan de mantenimiento de los recursos físicos de la entidad.

TABLA 17 EN QUÉ TIEMPO SE HA IMPLEMENTADO UN PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS FÍSICOS, EN CADA ENTIDAD DEL ESTADO

| | | ANT | Ban Ecuador | Consejo de la Judicatura | Dirección Provincial de Salud | Gobernación de la Provincia Santo Domingo | Registro Civil | SRI | Total |
|-------------------------|----|-----|-------------|--------------------------|-------------------------------|---|----------------|-----|-------|
| 1 vez al año | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 4 | 0 | 0 | 12 |
| hace 2 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Más de 2 años | 0 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 16 |
| Hace 3 años | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| No, se ha hecho ninguno | 0 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 10 | 3 | 29 |
| Rara vez | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| Total | 77 | 5 | 15 | 5 | 11 | 10 | 10 | 7 | 140 |

De las encuestas realizadas, se puede determinar que la Dirección Provincial del Registro Civil, es la institución con menos planes de mantenimiento realizadas, tanto en sistemas informáticos, maquinaria y equipo, mantenimientos físicos y todo aquello que tengan que ver con tener una institución en buenas condiciones y vayan a la par de las nuevas tecnologías en beneficio de proteger y respaldar la institucionalidad.

La siguiente tabla cruzada, nos permite observar las posibilidades que considerara cada servidor público en cuanto tener la posibilidad de ascender dentro de la institución a la cual le ha prestado su contingente; las posibilidades de aquello es en su mayoría es un NO rotundo; por diferentes factores, entre ellos porque los puestos de mayor jerarquía son puestos de libre nombramiento y remoción, sumado que en su mayoría son llenados por la línea política de turno o aquella que se alinea al gobierno en la provincia, de esta manera son estas autoridades quienes se encargan de nombrarlos en las diferentes entidades, sin importar su experiencia y conocimientos en la administración de la cosa pública.

TABLA 18 CONSIDERA LA POSIBILIDAD DE ASCENDER EN LA ENTIDAD EN LA QUE ESTÁ LABORANDO

| | ANT | Ban Ecuador | Consejo de la Judicatura | Dirección Provincial de Salud | Gobernación de la Provincia Santo Domingo | Registro Civil | SRI | Total |
|--|----------|-------------|-----------------------------|----------------------------------|---|----------------|----------|------------|
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 |
| NO | 0 | 2 | 2 | 7 | 9 | 6 | 5 | 31 |
| No, imposible son puestos políticos | 2 | 6 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 12 |
| Por su nivel de estudios no podría | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Talvez con la renuncia de alguien | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 | 3 | 0 | 17 |
| | 5 | 15 | 5 | 11 | 10 | 10 | 7 | 140 |

4.3 Propuesta de un modelo de mejora para la atención al usuario

| DIMENSIONES | DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA | OBJETIVOS A CONSEGUIR | BENEFICIOS ESPERADOS |
|------------------------|--|--|--|---|
| Fiabilidad | Deficiencia en la prestación de servicios | Prestación de servicios de manera incorrecta | Desempeñar las funciones de manera eficaz al prestar el servicio | Servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía |
| | | Inadecuados procesos en las direcciones | | |
| Seguridad | Mantener una correcta planificación para la rotación del personal. (cansado, cómodo y poco motivado) | La existencia de personal de Talento Humano no comprometido | Fortalecer la capacidad del Talento Humano mediante cambios, rotación de funciones para evitar que existan perpetuidad en los puestos. | Personal con nuevos objetivos e iniciar con otra visión a la entrega de los servicios |
| | | Incorrecta aplicación de las leyes y normas para corregir deficiencias del personal. | | |
| Capacidad de respuesta | Demora en la prestación de servicios | Tiempo de espera prolongada en la atención a los usuarios | Aplicar la planificación inmediata de la rotación y/o cambios administrativos en la entidad. | Retroalimentación entre servidores públicos, para que todos sepan de todo. |
| | | Falta de disponibilidad de ayuda a los requerimientos de los usuarios | | |
| Empatía | Deficiencia en informar a los usuarios del tiempo estimado en la entrega de los servicios | Escasa gestión interna para el seguimiento de los procesos, en cuanto a la respuesta de los usuarios | Mejorar la cultura organizacional de los servidores públicos | Incremento de la seguridad y satisfacción del usuario, hacia las entidades públicas |
| Aspectos tangibles | Recursos materiales y tecnológicos deficientes. | Equipos de oficina, desactualizados, en mal estado o inexistente | Posesionar la imagen institucional mediante la correcta aplicación de recursos materiales y tecnológicos. | Entidades públicas fortalecidas y entregadas al servicio público |
| | | Escasez de recursos materiales para la entrega de un buen servicio | | |
| Aspectos Generales | Inadecuada atención al usuario | Poca capacidad en dar respuestas claras y precisas a las necesidades y problemas de los usuarios | Satisfacer las necesidades de los usuarios con los servicios entregados por las entidades de gobierno | Usuarios satisfechos con la correcta prestación de servicios |
| | | Servicios deficientes con problemas de aplicación | | |

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- El poco conocimiento en la investigación, innovación, presupuesto y resistencia al cambio en las instituciones públicas ha repercutido a que no exista una retroalimentación para alcanzar los altos niveles de competitividad, permitiendo con ello deficiencia en los procesos e insatisfacción del usuario.
- El diagnóstico realizado a las instituciones permitió medir la satisfacción desde la evaluación de la calidad del servicio según las dimensiones de la calidad analizadas, se puede apreciar que existe un alto grado de insatisfacción por los usuarios, en cuanto a la calidad del servicio, para lo cual se debe plantear puntos específicos de mejora como: la capacidad de respuesta, atención al usuario, la imagen corporativa y motivar al personal para que este comprometido con la entidad y con el usuario.
- Es importante que todas las entidades de gobierno establezcan, prioricen, integren y socialicen cada una de las actividades dentro de la institución, se preocupen cada año de desarrollar, implementar y ejecutar capacitaciones que brinden incrementar y actualizar conocimientos, además realizar capacitaciones de relaciones humanas, integración, protocolo, manera de conflictos entre otros que permitan mejorar las relaciones personales dentro y fuera de la entidad.

5.2 Recomendaciones

- El estado pierde más, cuando no invierte en el personal que desempeña las funciones dentro de sus territorios; por cuanto una inversión en tecnología y capacitaciones conseguiría de inmediato mantener una ciudadanía correctamente atendida y satisfecha, dado que las entidades públicas desconcentradas cubren todas las áreas como seguridad, trámites

administrativos, sociales, inversión, movilización y demás actividades relacionadas con el gobierno.

- Un buen desarrollo de esta planificación no necesariamente requiere que se incremente el presupuesto de las mismas, más bien invertir o direccionar los recursos actuales en estos temas importantes y no concebirlas como un gasto.
- Realizar evaluaciones periódicas por parte de la institución, especialmente a los procesos que intervienen en las dimensiones con percepciones bajas por parte de los usuarios para poder realizar un análisis concreto para establecer mejoras continuas, así como también ampliar el estudio que incluya al personal que labora en la institución.
- Es importante mantener una continua actualización sobre los modelos de gestión de calidad, ya que estos están en continua actualización, debido a que se adaptan a los cambios de acuerdo a la realidad global. Una constante actualización permitirá a las instituciones mantenerse en un status administrativo competitivo.

Referencias bibliográficas

- Administrativos, L. p. (16 de Octubre de 2018). *Registro Oficial* . Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Anzola Morales, O. L. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. *Universitas Psychologica*, 1-14. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-1.grhc>
- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogota: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Barros da Silva Filho, J. B., & Rodríguez González, R. (2004). Una nueva visión del cuadro del mando integral, para el sector público. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, 4, 117-148.
- Calderón Hernández, G. (1992). *Alternativas de gerencia de recursos humanos en el sector colombiano*. Bogota: Editorial Juridica.
- Camarasa C., J. J. (2004). La calidad en la administración pública. *Educar 2000*, 9-20.
- Camargo, M. S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y realidad*, 3-14. Obtenido de <https://doi.org/10.19053/16923936.v2.n24.2014.4544>.
- Castillo, D., & Orozco, M. (1 de Diciembre de 2022). *Primicias El periodismo comprometido*. Obtenido de primicias : <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/>
- Castillo, S. (Noviembre de 2018). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la)

Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf

- Castro, J. (Octubre de 2022). *Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica, Fundamentos y aplicaciones*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chudnovsky, M. (2017). La tensión entre mérito y confianza an la Alta Dirección Pública de América Latina. *Reforma y Democracia*, 5-40.
- Codigo Organico de Planificacion y finanzas Publicas*. (2020). Quito: Lexis. Obtenido de https://ces.gob.ec/lotaip/2020/Julio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20Org%C3%A1nico%20de%20Planificaci%C3%B3n%20y%20Finanzas%20P%C3%ABlicas.pdf
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la republica del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Montecristi: Ediciones Legales.
- Consultores, A. (20 de Febrero de 2023). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-un-servicio-publico/>
- Cortina, A. (1997). Ética Pública. *Revista de Trabajo Social*, (74), 63-70.
- Desarrollo, O. R. (24 de Mayo de 2021). <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>. Obtenido de Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador.
- Desempeño, N. T. (10 de Abril de 2018). *Registro Oficial Suplemento 218*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf
- Eduarte Ramírez, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Ciencias administrativas y financieras de la seguridad social*, 7 (1) 41-44.

- EDUARTE RAMÍREZ, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente.
- El Servicio Público, L. O. (Diciembre de 2021). *Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Enciclopedia, C. (Octubre de 2023). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- García, A. (Septiembre de 2018). *Dialnet*. Obtenido de Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- Gasparini, A., Carrera, P., & Gluzmann, B. (2015). El empleo público en América Latina. *El trimestre económico*, 82(328), 749-784.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*. Barcelona: Obelisco.
- González, M. (2016). *Presupuesto. Qué es, importancia, elementos, características, tipos, componentes*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/presupuesto-que-es-importancia-elementos-tipos/>
- Gutiérrez C., J., & Gutiérrez G., D. F. (2018). *Planeación Financiera y gestión del valor*. Bogotá: Ecoe.
- Hernández, P., Argimón, I., & González Paramo, J. M. (2000). ¿Afecta la titularidad pública la eficiencia empresarial? *España: Imprenta del Banco de España*, 20-35.
- Hernández, R., Batista, P., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. México: McGraw.
- Herzberg, P., & Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: Jhon Wiley & Sons Inc.
- <https://elfaro.net/es>. (2019). *Las plazas de la familia de Cerén Sanchez*.
- <https://elperiodico.com>. (2017). *Caso Fulanos y Menganos*.
- <https://kaosenlared.net/peru>. (s.f.). *martín-vizcarra-y-la-corrupcion*.
- <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina>. (s.f.). *Quien ha sido condenado*

por corrupción a diez años de prisión.

https://www.cidob.org/biografias_lideres_politicos/america_central_y_caribe. (s.f.). *El “casoRosenberg”*. Guatemala.

<https://www.diariomas.hn>. (2019). *Rafael Callejas solicita aplazar su condena*.

<https://www.elfaro.net/es/201508/internacionales>. (2015). *Caso de la Linea*.

<https://www.elheraldo.hn>. (s.f.). *Acuerdo-de-cartagena-abolido/Acusaciones-contra-expresidente-manuel-zelaya*.

<https://www.europapress.es/internacional/noticia-fiscalia-guatemala>, 0. (2017). *Solicitud Retirar Inmunidad a expresidente Alvaro Arzú*. Guatemala.

<https://www.prensalibre.com/guatemala/justicia/luis-gomez-capturado>. (s.f.). *Luis-Gomez-capturado-por-el-caso-transurbano-es-trasladado-a-mariscal-zavala/*. Guatemala.

Indacochea, A., & Viviana, B. (2018). Modelo de evaluación del desempeño laboral. *Sinapsis*, 22.

Izaguirre, N., & Párraga Velásquez, M. (s.f.). *Aplicación de las metodologías 8D y AMFE para reducir fallos en una fábrica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Jiménez, M., & Dr. Borja, L. (Febrero de 2020). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. España: Diaz de Santos.

Lagos, M. (2018). *El fin de la tercera ola de democracias*. España: <http://www.latinobarometro>.

Lenardón, F. R. (2010). *Los órganos de control y la lucha contra la corrupción en Argentina*. Argentina: Auditoria Pública.

Llano, M. (2019). Los condicionantes políticos de los procesos de profesionalización en América Latina. Un modelo de cambio institucional. *Foro internacional*, 59. Obtenido de <https://doi.org/10.2420/fi.v59i2.2614>

- Martínez, R. B. (1993). La modernización de la Administración Pública española. Balance y perspectivas. *Dialnet*, 9-12.
- Maslow, A. (1943). A theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50,96-370.
- McClelland, D. (1967). *The Achieving Society*. New York: The Johns Hopkins University Press.
- McGregor, D. (1989). *El lado humano de la empresa*. Chicago.
- Mendoza, G. A. (2020). Servicio civil en América Latina a partir de las reformas administrativas. *Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*, 46-56.
- Ministerio del Interior. (Julio de 2019). *Dirección de Planificación y Seguimiento*. Recuperado el 8 de Octubre de 2022, de https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/Instructivo-Formulacio%CC%81n-Ejecucio%CC%81n-y-Seguimiento-del-POA-versio%CC%81n-3_compressed.pdf
- Molina Lazarte, J. (2003). Concepto de servicio público en el Derecho peruano. *Ius et veritas*, 68-85.
- Moreno, J. O. (2017). *Planeación Estratégica*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área.
- Naessens, H. (2010). Ética pública y transparencia. *XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles:congreso internacional*,, 2113-2130.
- Njaim, H. (1998). LA CORRUPCIÓN LATINOAMERICANA EN LA ÉPOCA DE LA TRANSPARENCIA. *Instituto de estudios políticos*, 24-26.
- Organización de Naciones Unidas, O. (2002). El derecho al agua (artículos11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales yCulturales). 29º período de sesiones. *Cuestiones sustantivas que se plantean en la aplicacióndel Pacto Internacional de Derechos de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Ortiz de Mendivil, E. (2013). *Atención basica al cliente*. Madrid: Instituto Maditerráneo.

- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z: Como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Bogotá: Norma.
- Parada, J. A. (2021). Normas de papel: Nuevos retos para una ética personal y social. *REVISTA DE FILOSOFÍA DISERTACIONES UNIVERSIDAD DEL QUINDIO*, 19.
- Pardo M., d. (2004). Administración Pública y Gobernanza. *INAP, AC*, 15-20.
- Planificación, S. N. (2021- 2025). *Plan creando oportunidades*. Quito: Fausto Ramirez y Diana Rivas.
- Plumise, L. (1991). A Visit with Fred Herzberg. *Management Newsletter*, 27.
- (2015). *POA* . Michoacan: Universidad de la Ciénega del Estado de Michoacan. Obtenido de https://ucienegam.mx/wp-content/uploads/2015/08-Doc/POA-2015/POA_2015_Final.pdf
- Presupuesto, s. d. (2018). *NORMAS TÉCNICAS DE PRESUPUESTO*. Quito: Ministerio de Economía Finanzas. Recuperado el 16 de Enero de 2023, de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/04/Normativa-Presupuestaria-Codificaci%C3%B3n-5-de-abril-de-2018-OK-ilovepdf-compressed.pdf>
- Ramos Rollón, M., & Álvarez García, F. J. (2019). El control de la corrupción en América Latina. *Fundación Carolina*, 5-10.
- Rodríguez, D. M. (2013). *Diagnóstico Organizacional*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Romero, G. E. (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. *Venezolana de Gerencia*, 11(36), 638-655.
- Sanchez, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad*. editores.
- Sergio, L. S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Servicio de Acreditación, E. (26 de Abril de 2018). *SAE*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

- Soriano, R. (2016). La corrupción política: tipos, causas y remedios. *Revista electronica de ciencia penal y criminología*, 1-25.
- Steiner, G. (1998). *Planificación estratégica, lo que todo director debe saber*. México: CECSA.
- Vaca M., M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101-108.
- Vargas, J. (2015). *Influencia de la formación en valores para la gestión pública*. Lima.
- Vesga, J. J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(1), 201-213. Obtenido de <https://doi.org/10.15332/22563067.5551>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation New York*. New York: Academic Press.

Califique el servicio público recibido

***Obligatorio**

1. ¿Que entidad esta calificando? *

Marca solo un óvalo.

- AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO
- BANECUADOR
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO
- CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
- DEFENSORÍA PÚBLICA
- DIRECCION PROV. DE EDUCACIÓN
- DIRECCION PROV. DE SALUD
- DIRECCIÓN PROV. REGISTRO CIVIL
- FISCALIA DE LA PROV. DE STO DOMINGO
- GOBERNACION DE LA PROVINCIA DE STO DOMINGO
- DIRECCIÓN PROV. CONSEJO DE LA ADJ.
- SRI

3. ¿Cuál es su Género? *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino
- Otro

4. ¿Cuál es su edad? *

Marca solo un óvalo.

- mas de 18 años
- mas de 25 años
- mas de 35 años
- mas de 50 años

5. ¿Cuál es su domicilio actual? *

Marca solo un óvalo.

- Santo Domingo
- La Concordia
- Parroquias de Santo Domingo
- Parroquias La Concordia
- Otros

6. ¿El turno del servicio requerido como lo obtuvo? *

Marca solo un óvalo.

- Presencial
- Virtual
- Otro

7. ¿Cuánto tiempo tardo en conseguir un turno para ser atendido? *

Marca solo un óvalo.

- Dias
- Semana
- Mes
- Mas de un mes

8. ¿Cuánto tiempo le llevo concretar el servicio solicitado? *

Marca solo un óvalo.

- Mas de 1 hora
- Mas de 30 minutos
- Mas de 15 minutos
- Menos de 15 minutos

<https://docs.google.com/forms/d/1uLJ1qWTsVRBX0vD6atgvuKGrIVVm-7fv6QjCjNfbJ78/edit>

5/2/23, 0:59

Califique el servicio público recibido

9. ¿Cómo calificaría la atención brindada por el Servidor Público? *

Marca solo un óvalo.

- Muy Buena
- Buena
- Mala

10. ¿Cómo calificaría la información proporcionada por el Servidor Público? *

Marca solo un óvalo.

- Muy Buena
- Buena
- Mala

Entrevista a los servidores públicos en general

*Obligatorio

1. En qué entidad está prestando sus servicios *

Marca solo un óvalo.

- ANT
- Ban Ecuador
- Consejo de la Judicatura
- Dirección Provincial de Salud
- Gobernación de la Provincia Santo Domingo
- Registro Civil
- SRI

2. ¿Cuántos años tiene prestando sus servicios en la entidad?

3. ¿Cual es su modalidad de contrato y/o nombramiento en la institución? *

4. ¿Cuántos años tiene prestando sus servicios en el puesto actual? *

5. ¿Cuántas veces en su trabajo le han encargado algún puesto de igual o mayor jerarquía? *

6. ¿En el último año a cuántas capacitaciones afines a su área de trabajo ha asistido? *

7. ¿Considera que tiene posibilidades de ascender a corto, mediano o largo plazo en su entidad? *

8. ¿Cada que tiempo se ha implementado un plan de mantenimiento de los recursos físicos? *

Entrevista a Analistas / Jefes Inmediatos / Directores

Obligatorio

1. ¿A que institución pertenece? *

Marca solo un óvalo.

- ANT
- Ban Ecuador
- Consejo de la Judicatura
- Dirección Provincial de Salud
- Gobernación de la Provincia Santo Domingo
- Registro Civil
- SRI

2. ¿Tiene conocimiento cual es la misión y visión de la entidad?

3. ¿Considera ud. que se coordina y ejecuta la Planificación Estratégica conforme a la Misión y Visión de la entidad, porque?

4. ¿En que año y cual a sido el porcentaje de renovación y/o actualización de los equipos tecnológicos?

5. ¿Con que tipos de programas cuenta la entidad para proteger la información, descríbalos?

6. ¿Que porcentaje del presupuesto de la entidad se destina para la planificación y * ejecución de la adquisición de bienes físicos como: Equipos tecnológicos, muebles de oficina, maquinaria y equipo, etc.? Porque?

Visita a las entidades del estado.



UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador

