

El comportamiento de los empleados públicos de Guayaquil incide en la satisfacción de los usuarios

The behavior of public employees in Guayaquil affects user satisfaction

- ¹ Jean Steve Carrera López.
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
jean.carrera@ug.edu.ec  <https://orcid.org/0000-0003-3648-0539>
- ² Deyton Darío Bedor Vargas
Investigador Independiente
ddbedor@gmail.com  <https://orcid.org/0000-0003-1215-865X>
- ³ Manuel Orlando Huacón Arévalo
Investigador Independiente
manuel.huacon@hotmail.com  <https://orcid.org/0000-0002-4355-1692>



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 16/05/2022

Revisado: 25/06/2022

Aceptado: 01/07/2022

Publicado: 30/07/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i3.1.2280>

Cítese: Carrera López, J. S., Bedor Vargas, D. D., & Huacón Arévalo, M. O. (2022). El comportamiento de los empleados públicos de Guayaquil incide en la satisfacción de los usuarios. *Conciencia Digital*, 5(3.1), 346-361. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i3.1.2280>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras claves:

Servicios,
servidor público,
usuarios,
comportamiento,
empleados.

Keywords:

services, public
servant, users

Resumen

Introducción: La velocidad de los cambios tecnológicos y la globalización hace que la cantidad de información cada día sea mayor, con ello las necesidades de las personas, por lo cual sus exigencias son mayores en cuanto a la atención requerida para algún servicio. Por esa razón las entidades públicas deben velar porque el personal cuente con las competencias para una atención de calidad. Por su parte, el Estado, se han encargado de generar las leyes y normativas para garantizar que los procesos y la atención a los usuarios sea eficiente. No obstante, las instituciones públicas de Guayaquil aún requieren ajustes a fin de evitar esta situación y es allí donde radica la importancia de esta investigación, ya que, a través de las diferentes posiciones de los autores, se pudo internalizar sobre los puntos más resaltantes sobre los usuarios, los servidores públicos, las leyes, normas y procedimientos existente en Ecuador. Se usó una metodología de tipo documental, basada en el diseño bibliográfico. Con ello, se evidenciar que en Guayaquil se hace indispensable que las autoridades no solo se enfoquen en generar leyes, sino que la debe velar por el cumplimiento de sus procesos administrativos siguiendo las pautas legales existentes para ello.

Abstract

The speed of technological changes and globalization means that the amount of information is greater every day, with it the needs of people, for which their demands are greater in terms of the attention required for some service. For this reason, public entities must ensure that staff have the skills for quality care. For its part, the State has overseen generating the laws and regulations to guarantee that the processes and attention to users are efficient. However, the public institutions of Guayaquil still require adjustments to avoid this situation and that is where the importance of this research lies, since, through the distinct positions of the authors, it was possible to internalize the most outstanding points about users, public servants, laws, regulations, and procedures existing in Ecuador. A documentary-type methodology was used, based on bibliographic design. With this, it is evident that in Guayaquil it is essential that the authorities not only focus on generating laws but must ensure compliance with their administrative processes following the existing legal guidelines for it.

Introducción

La globalización, la revolución tecnológica, el crecimiento del país han marcado pautas en todos los niveles, y el sector público que está compuesto por organismos e instituciones no escapa de ello, por lo que el estado como galante de su gestión debe garantizar tanto la calidad de sus estructuras como la atención que brinda a los usuarios que hacen uso de sus servicios.

No obstante, el tema de los servicios públicos no es un tema nuevo, indica Almeida (2019), que el servicio público tiene sus inicios en la época de la Revolución Industrial en la que el Estado comenzó a intervenir en las actividades económicas de los particulares con el propósito de impedir los abusos de quienes acaparaban ciertas actividades con las que se satisfacían necesidades colectivas, solo con el afán de obtener lucro. El servicio que proporcionaban estos monopolios no alcanzaba a toda la sociedad, solo a ciertos sectores sociales que disponían de poder adquisitivo para acceder a ellos, entonces el Estado comenzó a asumir dichas actividades, con el objetivo de dar cumplimiento a las necesidades generales que requería la población.

Es así, como a partir de esa época el estado es el responsable de velar por los servicios que se ofrecen al pueblo, actualmente, indica el mismo autor, los servicios públicos es un tema que ha adquirido especial notabilidad en los últimos años y son muchos los países en particular, de América Latina que han comenzado a desarrollar esfuerzos encaminados a atender crecientes expectativas y necesidades de la población.

En ese sentido, la República de Ecuador no está al margen de la demanda que generan los servicios públicos y de la realidad de estos, es por ello por lo que la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades, 2017), diseño el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 donde se establece entre muchos de sus temas:

“Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad...” “Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico y social”.

En ambas políticas, el plan usa como bandera la calidad y calidez en los Servicios Públicos. Para Almeida (2019), la calidad de los servicios públicos es la auténtica ventaja que tiene una institución, esto crea confiabilidad en el usuario, este se sentirá satisfecho si se cumplen sus expectativas con agilidad y eficacia. La calidad va de la mano con la calidez, ya que influye el trato que se brinda, la amabilidad con la se atiende las necesidades de un usuario hará que este hable bien de nuestra institución.

Sin embargo, pese a esa bandera, muchos opinan que referirse de una institución pública, por inercia siempre se cree que lo público es malo, pésimo o que no sirve, idea que nos recalcaron siempre y así poco a poco nos quedamos con ese concepto (Nieto, 2020).

Por un buen tiempo, la falta de competencia, el crecimiento burocrático, los intereses políticos no permitieron un progreso adecuado, evaluándolos como deficientes, pero hoy la calidad de los servicios ha mejorado, sin embargo, se creen que todavía existen procesos que necesitan ser corregidos, como, por ejemplo: lentitud en los trámites y mala atención de los funcionarios. Villa et al. (2017)

A la luz de esa realidad, el estado debe romper con esos sistemas de creencia y abocarse a brindar servicios de calidad y calidez, indican los autores anteriores que actualmente, las empresas públicas están atravesando cambios importantes producto de la incorporación de programas de desarrollo institucional, tecnología y por las exigencias de los usuarios. Además, desde hace varios años los gobiernos realizan reformas intentando provocar un cambio de cultura organizativa, que significa pasar de una organización que tramita expedientes a otra que presta servicios de calidad a los clientes que son los ciudadanos merecedores de las mismas atenciones que se prestan en el ámbito privado

Ahora bien, en lo que respecta a la ciudad de Guayaquil su crecimiento ha sido muy evidente y significativo en la última década, y los avances tecnológicos han creado necesidades al Gobierno esto ha conllevado a rediseñar sus procesos internos para poder responder de manera eficiente y eficaz a las múltiples necesidades de sus ciudadanos (Almeida, 2019)

Pese a esos esfuerzos, aun el comportamiento de los garantes del servicio no cumple con las expectativas de los usuarios, en lo referente a su atención, para Almeida (2019), la incidencia de la insatisfacción del usuario proviene del desconocimiento de las Ordenanzas Municipales, lo que da como resultado la acumulación de quejas no resueltas, esto es generado por el desconocimiento del uso de las tecnologías y al bajo acceso a las mismas en el lugar donde este reside.

Sin embargo, otros autores manifiestan que también es un problema del comportamiento de los empleados públicos, por todo ello es que resulta importante para esta investigación analizar las diferentes posiciones de los autores para conocer sus perspectivas que permitan contribuir con respuestas para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró la metodología del tipo documental, la cual según Rojas (2013), recurre a las fuentes históricas, monografías, información estadística y a todos aquellos documentos que existen sobre el tema para

efectuar el análisis del problema. También se sustenta en el diseño bibliográfico, a fin de garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso. Gómez-Luna et al. (2014)

Por las argumentaciones anteriores, se toma como criterio de selección, la pertinencia y confiabilidad de las fuentes, dando como resultado la selección de documentos tales como artículos científicos, tesis de grados, documentos de páginas web certificadas, así como normativas y leyes del país

En referencia a lo anterior, es importante indicar que esas leyes, normativas que se tomaron para la sustentación se mantienen a la fecha vigentes a pesar de que su fecha de creación data de más de cinco años. Estos documentos son:

- Constitución Política de la República Del Ecuador, 1998. Asamblea Nacional Constituyente.
- Constitución de la Republica de Ecuador. 2008
- Ley Orgánica de Servicio Público, 2010. Asamblea Nacional.
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades.

Resultados

En el desarrollo de esta investigación, los diferentes autores coinciden de que, a pesar de la preocupación de las entidades gubernamentales y la existencia de leyes para contribuir con la calidad de los servicios públicos, aun se observan insatisfacciones por parte de los usuarios. Considerando este hecho, se desglosa la presente investigación en los siguientes aspectos a fin de tener las perspectivas que pudieran contribuir a coadyuvar la problemática.

Servicios públicos

Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social (Almeida, 2019).

Los servicios públicos, son todas las actividades realizadas por los gobernantes en beneficio de una comunidad, considerados de interés nacional, es el estado el encargado de facilitar lo requerido por el ciudadano sin importar sus condiciones, su objetivo principal es la obligatoriedad de elaborar, establecer y certificar el desarrollo de estos. En

este grupo también se incluyen a los servicios sociales, donde hay personal calificado para ayudar a los más necesitados (Sánchez, 2019 citado por Nieto, 2020).

Estos lineamientos de los gobernantes están avalados por las leyes:

- Constitución codificada, aprobada hoy 5 de junio de 1998 por la Asamblea Nacional Constituyente (1998). en su artículo 249 reza:

“Será responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar.... El Estado garantizará que los servi008), en el Título IV Capítulo Séptimo se instruye a que la administración pública está constituida por las instituciones del Estado, sus organizaciones, los servidores y servidoras públicas, las cuales, deben cumplir con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función que constituye un servicio a la colectividad del bien colectivo.

Por otra parte, por lo general los tipos de servicios públicos puede clasificarse como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1
Tipos de servicios públicos

Tipo de servicio	Descripción
<i>Servicios de emergencia</i>	Aquellos que atienden situaciones irregulares en las que la vida o las propiedades materiales de los ciudadanos corren peligro. Por ejemplo: Seguridad ciudadana (policía), bomberos, cuerpos militares, urgencias médicas, rescatistas, protección civil, etc.
<i>Servicios burocráticos</i>	Son aquellos que tienen que ver con la administración del Estado y con las gestiones que la ciudadanía puede o debe hacer ante él. Por ejemplo: servicio de identificación y extranjería, administración de la justicia, registro de títulos universitarios, registro civil, notarías, registro mercantil, entre otros.
<i>Servicios básicos</i>	Aquellos indispensables para la vida en sociedad organizada, y que a menudo son llevados directamente al hogar. Dentro de estos se pueden mencionar: luz eléctrica, servicio de gas, agua potable, acceso a Internet, transporte público, servicio postal, educación pública, servicio de sanidad o salud pública, recolección de desechos sólidos, entre otros.
<i>De los Usuarios</i>	El usuario o cliente, es toda persona que hace uso de los servicios públicos y privados de una organización en un momento determinado. Para efectos de la presente investigación se hace referencia al usuario que hace recibe atención de una entidad pública por parte de un servidor público.

Fuente: Enciclopedia Concepto (2021)

Es evidente que lo que el usuario espera de un servicio público, es ser atendido con calidad, eficiencia, y amabilidad, inclusive para Almeida (2019), el servicio va más allá de la cortesía y la cordialidad, es el valor agregado que recibe el usuario, aunque no se observe en muchas ocasiones el usuario evalúa la calidad de servicio que se le brinda, es así que el servicio no es un producto físico, pero influye grandemente en la reacción del usuario y esté a su vez transmitirá a otros usuarios o entidades gubernamentales en el caso de los servicios públicos.

Cuando se refiere al tema del servicio al cliente o usuario, se abarca varios indicadores interesantes para evaluar, pero si este servicio requerido lo facilita una empresa pública, automáticamente el deseo de satisfacción aumenta y se espera que sea eficiente, efectivo, rápido y actualizado, y estos parámetros son la raíz o el pilar de un éxito o fracaso de los objetivos de una empresa, de la buena o mala atención al cliente que brinde una institución dependerá el éxito o fracaso de la misma (Nieto, 2020).

Es decir, la satisfacción que el usuario genera cuando ha sido atendido con rapidez y eficiencia, es la buena imagen que dan las instituciones, cuando el usuario se siente satisfecho porque el funcionario logro resolver su necesidad, él será el encargado de hablar bien de la institución a otros usuarios, creando así una cadena, donde se entiende que un usuario satisfecho siempre ayudara a la imagen de la institución. Lo contrario sería que el usuario termine enojado porque paso mucho tiempo en la institución y no logro resolver su necesidad, esto generara una cadena de malos comentarios que desprestigiara a la institución (Almeida, 2019).

Pero, quien se encarga de dar este servicio al usuario, es el empleado, funcionario o servidor público, quien debe contar con todas las herramientas para hacer su trabajo, pero más allá de eso, la buena disposición de prestar un muy buen servicio. Para Villa et al. (2017), la satisfacción del usuario tiene que ver con el trato recibido del personal que presta el servicio y el nivel de solución ante las demandas del ciudadano de parte de las entidades gubernamentales. Es decir que los clientes esperan que sus necesidades sean atendidas y comprendidas de manera amable y cómoda (Farfán & Navarrete, 2021). Sin embargo, indican los autores, persisten aspectos negativos como: lentitud en los trámites, filas muy largas y todavía existen funcionarios groseros.

Con base a lo anterior, la calidad de los servicios públicos debe estar orientados a tres enfoques de interés público: satisfacción de las necesidades de los usuarios, calidad de la atención y duración del servicio. Villa et al. (2017)

Actualmente, se puede evidenciar que el Gobierno Nacional se ha preocupado en mejorar los procesos para mejorar la calidad de vida de la sociedad, para ello, la administración pública tiene dentro de sus finalidades la de mejorar la prestación de los servicios tratando

de conocer las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y en función de estas replantear los procesos administrativos. Villa et al. (2017)

Por supuesto, las necesidades de los usuarios van cambiando y las instituciones públicas deberían ajustarse a esta realidad, resaltando que el servicio exigido, no es realmente gratis, ya que este servicio está cubierto por los impuestos que el usuario paga, ya sea anual o esporádicamente. Noboa et al. (2020).

En ese orden de ideas, resulta importante resaltar que las instituciones públicas deben estar en constante evaluación con miras a evaluar las necesidades de los usuarios, los procedimientos que se realizan y la adecuación competencias de los empleados a fin de garantizar calidad en los servicios.

Por supuesto, el ser humano posee diferentes comportamientos y estados emocionales, por lo que resulta importante que el empleado disponga de herramientas y estrategias, a fin de poder actuar en determinado momento. Por ejemplo, para Nieto, (2020) los clientes o usuarios se pueden ser clasificados como sigue:

Cliente Difícil. Es el usuario que todo le molesta, solo se queja, le consigue defecto en todo, incluso en el más insignificante dato, cree que siempre tiene la razón, incluso puede llegar a ser superior y agresor. La mejor forma de tratarlo es manteniendo la serenidad y no dejarse llevar por sus desafíos.

Cliente Amigable. Es el usuario que posee un comportamiento atento, cordial, complaciente, puede ser incluso muy conversador lo que puede ocasionar pérdida de tiempo. Lo mejor es portarse muy gentil y amistosos, sin descuidar la distancia que debe existir, saber cuándo finalizar una conversación si esta se extendió demasiado.

Cliente Tímido. Es el usuario retraído, temeroso, callado, en ocasiones indeciso, tarda en elegir lo que necesita, por lo que de la manera más sutil se debe tratar de brindar lo que está necesitando, procurando que este conforme con lo ofrecido.

Cliente Impaciente. Es el que siempre está apurado, quiere que se lo atienda primero, no tiene consideración con los que estén antes de él, por lo general se pone inquieto si espera su turno.

Cliente Grosero. Es el que está mal humorado, riñe con habilidad, no le importa si ofende a las personas, despótico y provocador, lo mejor es estar neutral ante sus comentarios.

Cliente Sabelotodo. Es el cliente que siempre se creen superior a todas las personas, son demasiado severos y provocadores, se debe tratar manifestando que hay interés por resolver su problema, siendo muy delicado en sus faltas, haciendo notar que sus comentarios son muy necesarios en la resolución de los problemas.

Cliente Desconfiado. Es el usuario que desconfía de todo y todos, se lo debe manejar con calma, manifestando siempre estar empoderado del tema, tratando de distinguir sus requerimientos de manera ágil.

Cliente Impulsivo. Es el que tiene un discurso cambiante, impetuoso, inseguro, vacilante, se lo tratará con la seguridad de que atenderlo es un placer.

Ante estos tipos de clientes o usuarios los servidores públicos, deben tener las competencias para saber atenderlos sin crear conflictos, considerando que dentro de sus deberes como funcionario está en de dar una buena atención.

Y así lo destaca la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) del 2010 emanada por la Asamblea Nacional (2010), que en su Capítulo 1, establece los deberes, derechos y prohibiciones de las servidoras y servidores públicos, siendo los más resaltantes para esta investigación, el Artículo 22, sobre los deberes de las servidoras y servidores públicos, en el literal b), reza que es un deber, “cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades”, en ese mismo sentido el literal f) del mismo artículo indica que, es un deber “cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad”

De los Empleados Públicos

En la Sección tercera en Art. 229, de la Constitución de la República del Ecuador emanada por el Registro Oficial (2008), definen a las servidoras o servidores públicos a todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

En ese sentido, los empleados públicos son los trabajadores que cumplen sus funciones dentro del sector público, de los cuales un amplio grupo se encarga de la atención de los usuarios que requieren de dichos servicios.

Según Guzmán (2018), existe un amplio grupo de empleados públicos que muestran descontento en sus respectivas empresas, lo cual resulta interesante de evaluar, ya que esto daría pie a explicar, por qué los servidores públicos se sienten de esa manera, y como esto se refleja en el servicio que brindan a los usuarios y comunidad. Indica el mismo autor que los empleados tienden a actuar según su comodidad dentro de la organización, es decir que, si no están satisfechos con su lugar de trabajo, las tareas designadas, su remuneración, entre otros aspectos, sus labores no serán realizadas de la mejor manera debido a que no se sienten comprometidos con ello.

A la luz de todo lo anterior, es necesario que los empleados o servidores públicos tengan no solo las competencias en lo que corresponde a su responsabilidad, inclusive un buen salario, es necesario también la motivación, sentido de pertenencia y el compromiso que ese empleado tiene con la organización. Para Guzmán (2018), los empleados que están comprometidos con la empresa donde laboran sienten una conexión, consideran que encajan y que entienden los objetivos de la organización, por lo tanto, tienden a estar más determinados en su trabajo y son más proactivos en ofrecer su apoyo.

Con base a esto indica Edén (2016, citado por Guzmán, 2018), que existen algunos factores esenciales para generar satisfacción en los trabajadores de cualquier tipo de organización, como son:

Respeto: los empleados distinguen el trato respetuoso de todos los miembros como el elemento más importante en la satisfacción laboral.

Confianza: principalmente aquella que se da entre los miembros y sus jefes.

Seguridad: se logra a través de la comunicación honesta y la transparencia sobre la salud de la empresa y la viabilidad a largo plazo.

Ambiente saludable: lugares de trabajo libres de estrés, problemas de moral, hostigamiento y prácticas discriminatorias pueden crear un ambiente positivo y saludable para todos.

Trayectoria profesional: los empleados tienen mayor incentivo cuando pueden ver un camino ascendente establecido, con la oportunidad de ganar un salario más alto y asumir mayores responsabilidades.

Pagos y beneficios: los buenos salarios no son la única razón por la cual los empleados encuentran satisfacción en sus trabajos, pero generalmente ocupan los primeros lugares de la lista. El pago competitivo en general hace que los empleados se sientan valorados y les da menos razones para buscar trabajo en otra parte

En otro orden de ideas es importante señalar que los servidores públicos están blindados con las leyes y normativas emanadas por los gobiernos nacionales, por ello es conveniente resaltar que, en la Constitución vigente de Ecuador, aprobada del 2008, en su artículo 234, indica la obligatoriedad del Estado en brindar adiestramiento como un derecho de los servidores públicos. De manera literal dice: “El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”

Por otra parte, en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) del 2010 (Asamblea Nacional, 2010), y vigente a la fecha, dedica algunos artículos en relación también a la capacitación de las servidoras y servidores públicos, siendo los más resaltantes:

Artículo 2, sobre los derechos de las servidoras y los servidores públicos enuncia en su literal q), que son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: “Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades”.

Artículo 51, sobre las competencias del Ministerio del Trabajo en el ámbito de esta Ley, en el literal g), indica que una de las competencias del Ministerio del Trabajo, es: “Establecer políticas nacionales y normas técnicas de capacitación, así como coordinar la ejecución de programas de formación y capacitación”

Artículo 52, sobre las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano, en su literal p), indica que una de las atribuciones y de dichas unidades es: “Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público”

Artículo 71. “Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación”.

Artículo 72. “El Ministerio del trabajo coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales”

Discusión y Conclusiones

El tema sobre la satisfacción que sienten los clientes o usuarios al ser atendidos, no involucran solo a las organizaciones públicas, es un tema que abarca a toda organización, debido a que es un factor fundamental para la sostenibilidad y subsistencias de estas, que debe mantenerse siempre a la vista ya que, en los actuales momentos, a causa de la globalización, la revolución tecnológicas y comunicacionales, las personas están dados a conocer y exigir mejores productos y servicios.

En ese sentido, la satisfacción es la calidad que reciben los usuarios por los servicios dados por los empleados o personas encargadas de prestar dicho servicio. Para Pizarro et al. (2018), “la calidad se basa en la adecuada elaboración de un producto o en la

prestación, eficaz y eficiente, de un servicio destinado a satisfacer la necesidad de un cliente”

Con base a las argumentaciones anteriores, es indiscutible que esa satisfacción entonces, dependen en gran porcentaje de la atención que ofrecen esos empleados o servidores.

El sector público de Guayaquil, al igual que otras organizaciones no escapa de esa realidad, por lo que luego de analizar los diferentes autores consultados para la presente investigación se generaron las siguientes conclusiones:

- No es una falencia la opinión de muchos de los usuarios con respecto a la atención que reciben al momento de requerir algún servicio público, lo cual tiene mucha influencia en la asistencia que recibe de los servidores públicos. Indica Almeida (2019), que esto puede deber a falta de compromiso e integración de los funcionarios, creando la necesidad de reestructurar el personal o crear el compromiso de los funcionarios actuales con los usuarios.
- A pesar de que el sector público, tiene el respaldo de las leyes y políticas gubernamentales de Ecuador, se hace necesario la actualización de los procesos de acuerdo con las necesidades y exigencias del usuario. Indica Almeida (2019), las instituciones gubernamentales deberían renovar constantemente el tema de atención al público, actualizando así las respuestas para las necesidades que los usuarios generan.
- También a pesar de que actualmente existe legalmente la simplificación de trámites administrativos reflejados en Plan Nacional del Buen Vivir de Ecuador (Senplades, 2017), que indica que, con el objeto de mejorar la eficiencia en la gestión pública, se impulsó la simplificación de trámites, así como la reducción de los costos para la ciudadanía, en miras de mejorar el servicio público, sin embargo, aún se observa lentitud y colas en la gestión de los procesos, pudiendo ser lo que manifiesta Almeida (2019), que está pendiente la modernización y automatización de herramientas de gobierno electrónico; la ampliación del modelo de gestión por resultados; y la ampliación del proceso de simplificación de trámites para Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del Estado que todavía no lo poseen, garantizando con ello la accesibilidad más rápida y concreta, sin mucha burocracia.

Indica a el autor anterior que la información que se entrega al usuario no es clara y de fácil comprensión, además que hay demasiado tiempo de espera entre el ingreso de un trámite hasta llegar a su aprobación o negación, debido a que existen dificultades ciertas dificultades, como la integración con las Direcciones operativas, sistemas obsoletos y procesos burocráticos.

- Otro factor importante para considerar es la falta de conocimientos de los procesos por parte de los usuarios, que hacen que mientras se les explica cuáles son los

pasos para seguir, contribuye a que se generen molestias o colas innecesaria o la falta de destrezas para manera las páginas Web existente de las instituciones. Indica Almeida (2019) que, la incidencia de la insatisfacción del usuario proviene del desconocimiento de las Ordenanzas Municipales, generado por el desconocimiento del uso de la página Web.

- Es indiscutible que la administración pública debe velar por el cumplimiento de sus procesos administrativos siguiendo las pautas legales existentes para ello, pero dentro de esas leyes o normativas también existen los deberes y derechos tanto de los usuarios como de los servidores, por lo tanto, el Estado debe estar pendiente de que los mismos sean cumplidos. Menciona Nieto (2020) que el ciudadano debe ser objeto de atención adecuada por parte de profesionales debiendo imperar una cultura de servicio, eficiente y eficaz, que generalmente ha estado ausente de la práctica.

Por su parte Vaca (2017) indica que la actividad de cada una de las empresas públicas se encuentra diferenciada en su ambiente e influye para determinar algunas relaciones, de este modo, los valores y actitudes establecen las directrices para el comportamiento diario del personal y proporcionan el sentido diferenciador en los servidores públicos de cada empresa.

Referencias bibliográficas

- Almeida, K. (2019). Propuesta de mejora del Servicio de Atención al Público para el GAD de la muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la dirección de uso del espacio y vía pública durante el año 2017. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de empresas, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/413>
- Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público. Quito. Obtenido de <http://gadsanrafaelcarchi.gob.ec/carchi/wp-content/uploads/2016/03/LEY-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- Enciclopedia Concepto. (5 de Agosto de 2021). Servicio público. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/servicio-publico/>
- Farfán, D., & Navarrete, J. (2021). Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de las instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16291>

- Gómez-Luna, E., Fernando-Navas, D., Aponte-Mayor, G., & Betancourt-Buitrago, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *DYNA*, 81(184), 158-163. doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v81n184.37066>
- Guzmán, L. (2018). Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados. Tesis de Grado Previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11080>
- La Asamblea Nacional Constituyente. (1998). Constitución Política de la República Del Ecuador.
- Nieto, K. (2020). Propuesta De Mejora Del Servicio De Recepción De Reclamos Del Cliente De La Empresa Cnel Ep, Unidad De Negocio Guayaquil. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en administración de empresas, Instituto Superior Universitario Bolivariano de tecnología, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2848>
- Noboa, M., Torres, G., Estrella, I., & Vizquete, W. (2020). Lenguaje motivacional y empoderamiento psicológico de los trabajadores en ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 206-224. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500753>
- Pizarro, S., Ormaza, M., & Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofin Habana*, 12(2), 268-279. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000200019&script=sci_arttext&tlng=en
- Registro Oficial . (2008). Constitución de la República del Ecuador. Tribunal Constitucional. Obtenido de <http://www.jdgservices.net/pdf/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR%202008.pdf>
- Rojas, R. (2013). Guía para la realización de investigaciones sociales. España: Plaza y Valdez.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. Quito - Ecuador: Consejo Nacional de Planificación. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Plan-Nacional-Buen-Vivir-2017-2021.pdf

Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101-108. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los Servicios Públicos en la Ciudad de Riobamba y la Satisfacción de los Usuarios. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

