



# Yura: Relaciones internacionales

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Revista electrónica ISSN: 1390-938x

N° 15:Julio - septiembre 2018

Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano pp. 129 - 143

Dávila Pinto, Pablo; Villacís, Guido Gustavo; Albuja Centeno, Víctor Julio

Universidad Central del Ecuador

Quito - Ecuador

Avenida América.

*pgdavila@uce.edu.ec; ggwillacis@uce.edu.ec; valbuja@uce.edu.ec*

Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.

*Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.*

*Dávila Pinto, Pablo; Villacís, Guido Gustavo; Albuja Centeno, Víctor Julio*

*Universidad Central del Ecuador*

*pgdavila@uce.edu.ec*

### **Resumen**

La investigación pretendió realizar un estudio de los problemas que se presentan en el servicio público de las instituciones del estado ecuatoriano, el objetivo trazado fue plantear un instructivo metodológico de seguimiento a usuarios de servicios públicos, para lo cual, se esbozó la siguiente hipótesis: La utilización del instructivo para la evaluación de la eficacia de los servicios públicos, es una herramienta que permite controlar periódicamente el servicio brindado. La metodología fue de tipo descriptiva que condescenderá la extracción y manipulación de los datos despegados de la base obtenida del archivo de sondeos de opinión, describe la evaluación de la eficiencia de los servicios con la aplicación de encuestas a cinco componentes del servicio público: (1) tramitología; (2) personal de contacto; (3) facilidad de contacto (canales); (4) infraestructura y (5) equipamiento, resultados que permiten evidenciar reportes acerca del índice del discernimiento del usuario; índice de percepción de mejora y el índice neto promotor, objetivando las apreciaciones de los servicios públicos por parte de los usuarios que permitan establecer discusiones conducentes a plantear temas de investigación como: mejora continua, capacitación, coaching, servicio al cliente, cultura organizacional y corporativa y aspectos relacionados al servicio de las empresas públicas del Ecuador.

### **Palabras clave**

Instructivo metodológico; seguimiento; servicio público; mejoramiento continuo

### **Abstract**

The research aimed to conduct a study of the problems that arise in the public service of the Ecuadorian state institutions, the objective was to propose a methodological guideline for monitoring public service users, for which, the following hypothesis was outlined: Use of the instructions for evaluating the effectiveness of public services, is a tool that allows periodically monitor the service provided. The methodology was of descriptive type that will condense the extraction and manipulation of the detached data of the base obtained from the file of opinion polls, it describes the evaluation of the efficiency of the services with the application of surveys to five components of the public service: (1 ) tramitology; (2) contact personnel; (3) contact facility (channels); (4) infrastructure and (5) equipment, results that allow to show reports about the index of the discernment of the user; index of perception of improvement and the net promoter index, objectifying the appreciations of public services by users that allow to establish discussions leading to raise research topics such as: continuous improvement, training, coaching, customer service, organizational culture and corporate and aspects related to the service of public companies in Ecuador.

### **Keywords**

Methodological instructions; tracing; public service; continuous improvement

Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.

Los servicios públicos se consideran como el conjunto de acciones y cánones consentidos, reservados o requeridos a las administraciones públicas, en cada una de estos el ciudadano debe recibir una prestación en óptimas condiciones, el servicio es un intangible que es percibido por un individuo que requiere de la prestación del mismo y generalmente no asocia la calidad ya que es producido el momento de la demanda, Montaña (2002) define

El concepto de calidad de los servicios y de los servicios públicos domiciliarios es de reciente desarrollo en Europa y Estados Unidos, a partir de la década de los noventa (Gronroos, 1994), y en nuestro país aparece como un derecho de los usuarios en la Ley 142 de 1994. La calidad ha sido un aspecto olvidado de los servicios públicos porque ella es una dimensión menos cuantificable que los precios, más difícil de regular y menos tangible, pero los usuarios dan cuenta cuando falta (Palacios, 2000). Frente a esta situación, dos tendencias mundiales han aumentado el énfasis en la calidad de los servicios públicos en los últimos años: regulaciones más completas y estrategias gerenciales de administración de la calidad total (Simpson, 1998). (p. 48)

En el Ecuador se han venido implementado paulatinamente mecanismos de control y mediación de la satisfacción del cliente en los servicios recibidos por las entidades públicas, sin embargo no existen mecanismos que permitan valorar de una manera imponderable estos grados de satisfacción, la Asamblea Constituyente (2017) determina

Art. 52.-Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor...

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. (p. 39)

Es por ello que se plantea la aplicación de una metodología que permita evaluar al usuario ex-ante y posterior al servicio. Instructivo que está direccionado para ejecución desde las Gobernaciones en territorio en los puntos de atención al ciudadano que brindan los servicios públicos de la Administración Pública Central, Institucional y Dependientes de la

Función Ejecutiva; no obstante pueden ser también utilizado por las instituciones que requieran evaluar directamente sus puntos de atención la (Secretaría nacional de Administración Pública (2008) señala.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, tiene como objetivo establecer un marco jurídico del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, destinado a Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2007) determina.

Regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia.

Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas

Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana. (p. 10)

Los objetivos de la investigación se relacionan con la propuesta de una metodología de percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos, inspección de los procesos que otorgan los servicios y el análisis de los comprobantes de trámites, desplegando un trabajo conjunto con los actores institucionales de nombramiento permanente o cargos de confianza, de manera mensual de tal forma que permita levantar una evaluación de la eficiencia de los servicios públicos, para ello se debe capacitar al funcionario o servidor institucional previa planificación, el objetivo central es la pertinencia de una metodología administrativa que condesciendan a un empoderamiento de la metodología para posteriormente aplicar una encuesta in situ que incluirán la siguiente temática:

La evaluación de la eficiencia de los servicios constituye un informe resultante por parte de los funcionarios o servidores públicos quienes evidencian la conformidad o no en la gestión institucional y desconcentradas del ejecutivo provincial en lo referente a la prestación de servicios públicos. De acuerdo con Robbins & Coulter (2006), “El proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”, es decir es pertinente que se llegue al ciudadano con un servicio público de calidad y que la autoridad institucional delegada para este fin, controle si se cumple con un buen servicio al cliente externo, los mismos autores dentro del control burocrático señalan “que se concentra en la autoridad de la organización y depende de normas, reglamentos, procedimientos y políticas administrativas”, por ello el procedimiento

Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.

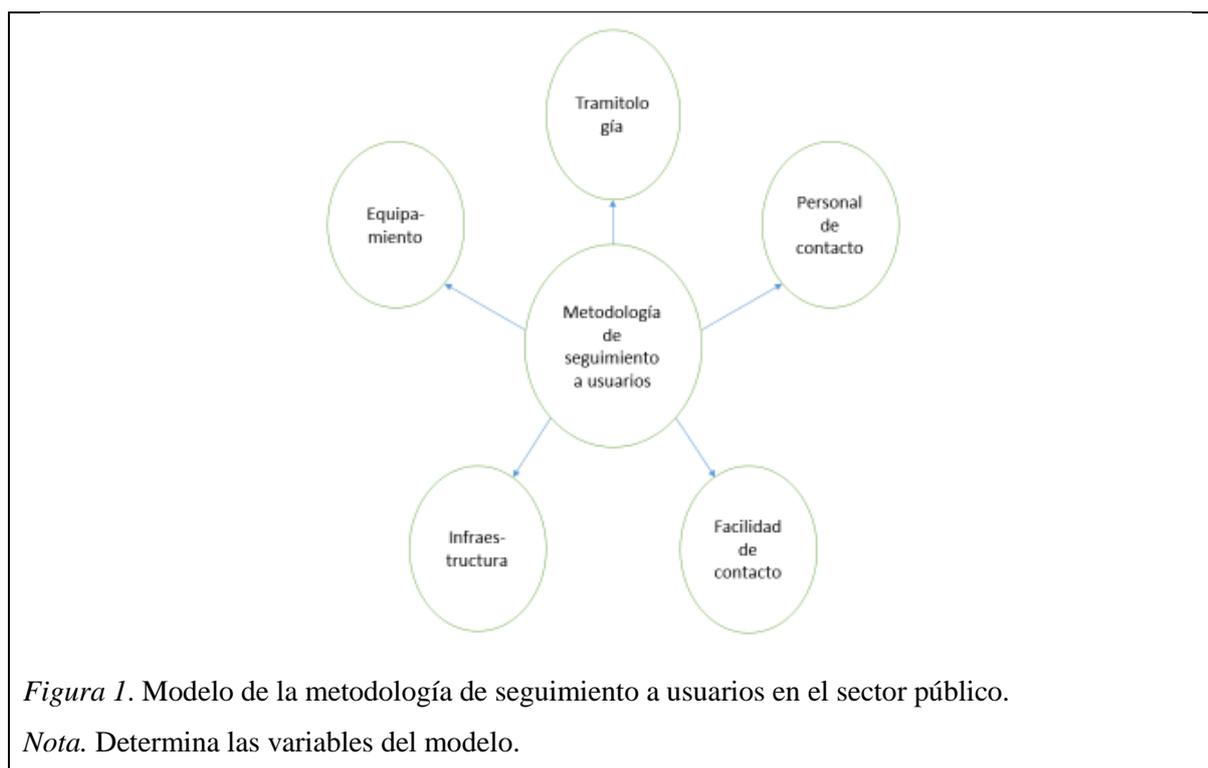
utilizado en este instructivo nos plantea la siguiente hipótesis:

En concordancia con Varela (2008), “Uno de los hechos indiscutibles en cualquier teoría de desarrollo económico es que el proceso de creación de nuevas entidades productivas tienen un efecto muy importante en él”, por lo qué, la aplicación del instructivo a manera de control gubernamental con el equipo técnico dedicado a evaluar y permitirse situaciones de mejora proporciona un efecto positivo en las instituciones públicas.

Por su parte Sapag (2011), señala que “La rentabilidad que se estime para cualquier proyecto dependerá de la magnitud de los beneficios netos que la empresa obtenga a cambio de la inversión realizada en su implementación”, el instructivo es un proceso que permite evaluar ex ante y posteriormente el servicio público y los resultados son visibles para lograr establecer mejorar en el servicio público de calidad.

## Materiales y Métodos

### Modelo.



La investigación de tipo descriptiva, permite construir el instrumento denominado Tabulador de Sondeos de Opinión, que califica a las variables establecidas en el modelo propuesto: tramitología; personal de contacto; facilidad de contacto (canales); infraestructura y equipamiento, además determina el ciclo para la evaluación de la eficiencia de los servicios públicos.

En este sentido en la investigación se aplica el instructivo para evaluar la calidad del servicio público propuesto por Villacís & Dávila (2016), el cual considera los disparadores que son las alertas de gestión en la prestación de servicios, luego de lo cual se prioriza el servicio a evaluar, se establecen estrategias para evaluar, se definen las instituciones, se evalúa in situ, se elaboran reportes y se realiza el seguimiento de los resultados para las acciones de mejora, Maldonado (2011) señala “propuesta de la auditoría de gestión”, porque cumple las fases de familiarización, evaluación, desarrollo de hallazgos, redacción de informes y monitoreo.

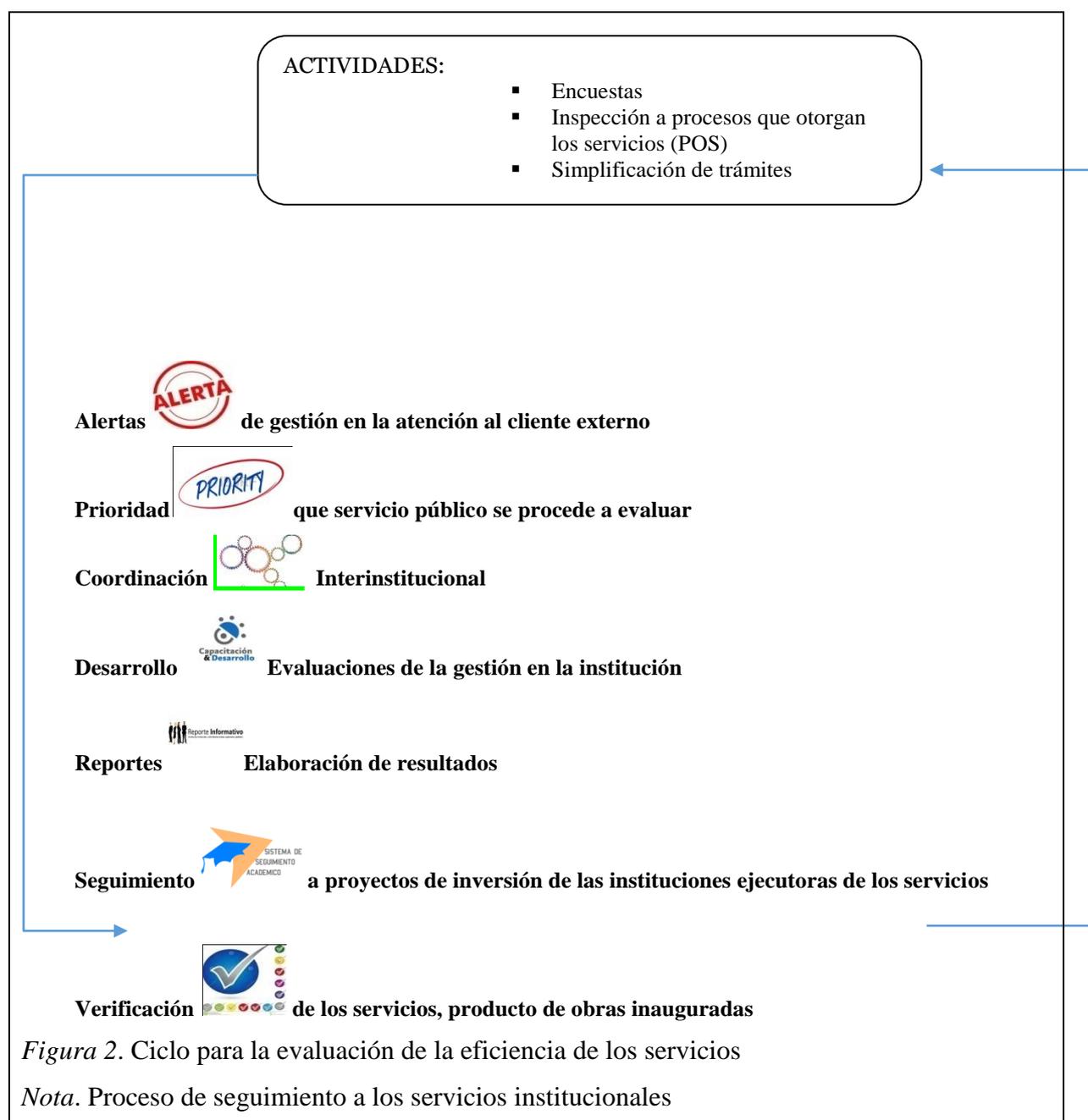


Figura 2. Ciclo para la evaluación de la eficiencia de los servicios

Nota. Proceso de seguimiento a los servicios institucionales

La propuesta se estableció con la participación de diferentes actores, que conjugaron su

Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.

experiencia y criterio en la formalidad del instrumento, así también se contó con el soporte de funcionarios de diferente escala del sector público, la opinión de ciudadanos usuarios de los servicios públicos y la opinión de expertos con relación al tema, triada que condujo a la determinación de la propuesta de una encuesta compuesta por: el índice de percepción del usuario; índice de percepción de la mejora e índice neto promotor, permitiendo así definir los atributos de cada uno de los componentes del servicio:

**1) Personal de contacto.-** Toda organización pública o privada con fines o sin fines de lucro, llámense banca, retail, salud, educación para tender a sus clientes tienen definido sus actividades. En consecuencia el Personal de Contacto (PEC) es la primera línea de la empresa, su cara más visible, y responsable en ocasiones que el cliente haga una buena evaluación de la organización o que ésta sea desastrosa. Los clientes reconocen inmediatamente la comunicación, calidez, destrezas y conocimientos de sus empleados, funcionarios o servidores públicos, que se rigen o se esmeran por cumplir las normas y responsabilidades organizacionales, Maqueda (1995) define “Se trata de la persona o de las personas empleadas por la empresa de servicios y cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente” (p. 223).

**2) Tecnología de contacto.-** (Facilidad de contacto) Llega la tecnología para administrar eficientemente los centros de contacto, su especificidad es eliminar el papeleo y la información repartida en diferentes lados y en diversas áreas, pero la tecnología necesita, sin duda, al recurso humano para funcionar, Vasconcelos (2015) sostiene “En términos técnicos, estas plataformas son básicamente grandes sistemas de bases de datos capaces de relacionar la información de los contactos de cada miembro” (p. 51).

**3) Infraestructura.** Es la base que sustenta, soporta o sostiene una organización sea pública o privada, para el cumplimiento de sus objetivos la infraestructura es la base material que permite a la sociedad facilitar atención oportuna y breve para el desarrollo y cambio social, sobre la base de los procesos que se otorga al ciudadano. Otro aspecto importante es la facilidad de contacto telefónico / Internet, El ritmo de los avances tecnológicos requiere de herramientas modernas, comunicaciones eficientes, actualización permanente de información, estrategias y metodologías, convirtiéndose estos medios en ideales para cubrir necesidades urgentes de la ciudadanía. La limpieza en la infraestructura. El principal objetivo es establecer sistemas eficaces para garantizar el correcto mantenimiento, limpieza y desinfección, control de plagas y manejo de residuos en las organizaciones,

Disponibilidad de espacios físicos y que sean fáciles de acceder otorgando comodidad a la ciudadanía con discapacidad. Tener áreas físicas que permitan moverse, jugar y realizar actividades libres. Existencia de baños adecuados y limpios. Fonseca (1972) determina como “El conjunto de elementos naturales, población y actividades que constituyen la base de una economía” (p. 36).

**4) Equipamiento y materiales.-** Es el punto clave de las unidades prestadoras de servicios, garantiza la continuidad y credibilidad de los cuidados y su preparación específica es muy importante, Cuerpo de Maestros (2006) sostiene “equipamiento, conjunto de mobiliario y utensilios... útiles e instrumentos que ayudan al desarrollo integral” (p. 373).

**5) Tramitología** es el conjunto de trámites muchas veces innecesarios, que son requeridos por una entidad pública o privada, específicamente como requisito que satisfaga un requerimiento que resuelva el problema del ciudadano que reside en una provincia, cantón o parroquia. Disponibilidad de material suficiente para todos, que ayuden al desarrollo y desenvolvimiento de los trámites que solicitan la ciudadanía. La cantidad de atributos priorizados varía de servicio a servicio de acuerdo a los resultados de cada grupo focal, “... generación de documentos y trámites administrativos en los que se incurre durante la gestión de los diferentes eslabones de la red logística” (Escalante, 2014, p. s/n).

La escala utilizada se basa en la Net Promoter Score establecida por Frederick Reichheld, en este sentido Cuesta (2012) define “A través de una muestra de clientes se pregunta cuál es la posibilidad de que recomienden la marca en un rango de 1 a 10, siendo 1 muy poco probable y 10 muy posible... El net promoter score se obtendrá restando el número de detractores al de promotores” (p. 61). Indicador que permite medir la lealtad del cliente de un servicio basándose en las recomendaciones a terceros:

- Los usuarios que califican del 9 al 10 a su probabilidad de recomendación del servicio recibido.
- A terceros, son los usuarios denominados **PROMOTORES DEL SERVICIO**.
- Aquellos usuarios que califican del 7 al 8 a su probabilidad de recomendación del servicio recibido a terceros, son los usuarios denominados **INDIFERENTES**.
- Aquellos usuarios que califican del 0 al 6 a su probabilidad de recomendación del servicio recibido a terceros, son los usuarios denominados **CENSURADORES DEL SERVICIO**.



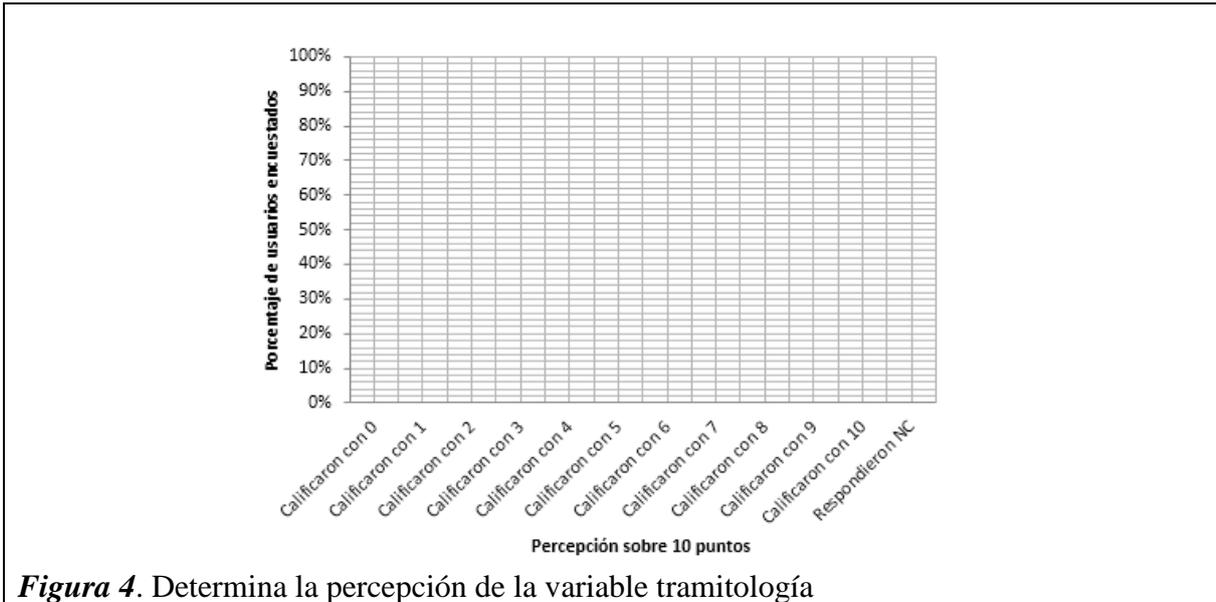
$$(N1+N2+N3...)/\sum n/n$$

Fórmula para calcular Índice Neto Promotor: INP= %Uc-%Up

Uc = usuarios detractores

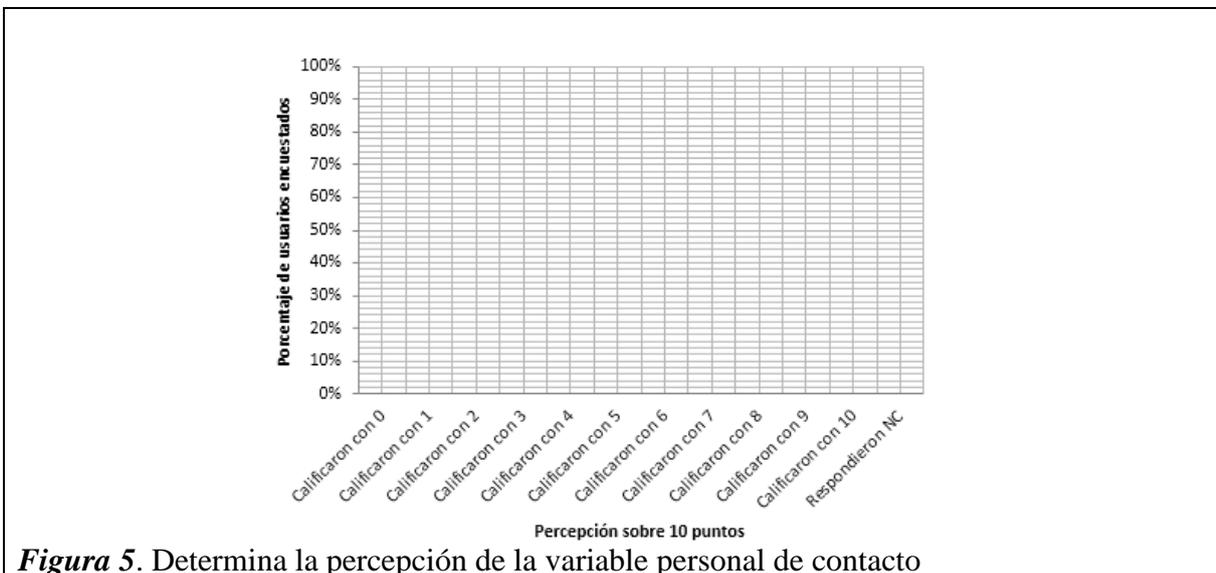
Up = usuarios promotores

Gráficos establecidos a la percepción de las variables.



**Figura 4.** Determina la percepción de la variable tramitología

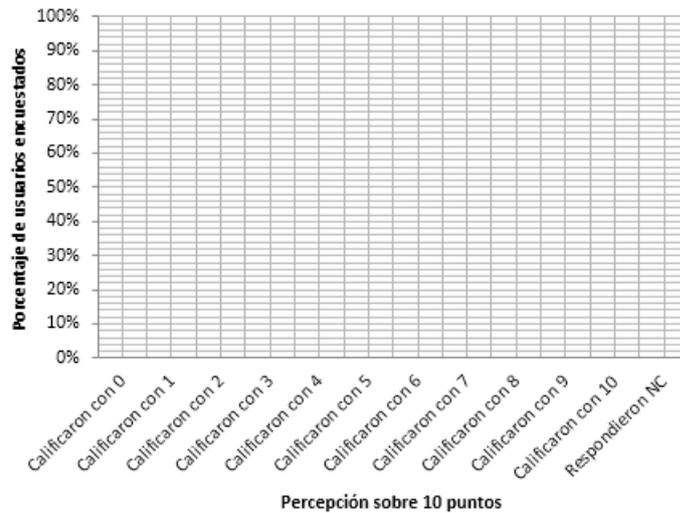
La gráfica permite establecer las relaciones de las dimensiones levantadas en la encuesta y la percepción del usuario con relación a la cantidad de requisitos solicitados para el trámite; la cantidad de veces que tuvo que acudir a la institución pública para realizar el trámite; el tiempo que tomó en realizar el trámite y el costo del trámite.



**Figura 5.** Determina la percepción de la variable personal de contacto

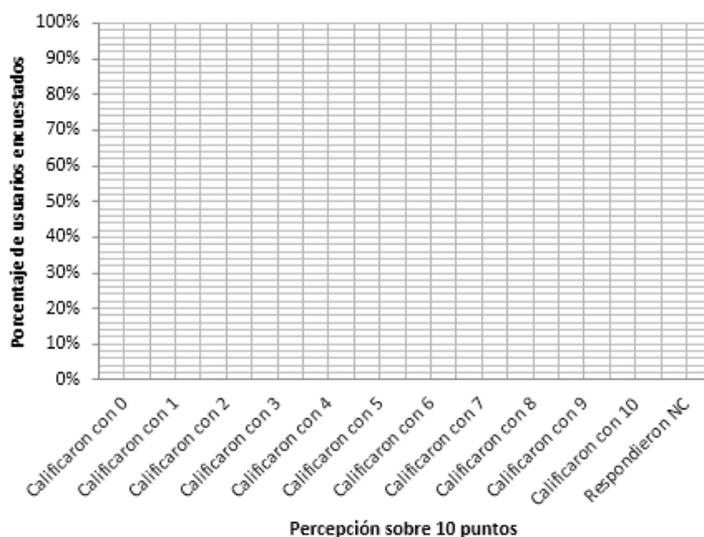
Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.

La gráfica permite establecer las relaciones de las dimensiones levantadas en la encuesta y la percepción del usuario con relación al conocimiento de los funcionarios que le atendieron para realizar el trámite y la cortesía entregada por parte de los funcionarios.



**Figura 6.** Determina la percepción de la variable facilidad de contacto

La gráfica permite establecer las relaciones de las dimensiones levantadas en la encuesta y la percepción del usuario con relación a la facilidad para obtener información del trámite presencialmente; la facilidad para obtener información telefónicamente y la facilidad para obtener información por canales electrónicos.



**Figura 7.** Determina la percepción de la variable componente de infraestructura

La gráfica permite establecer las relaciones de las dimensiones levantadas en la encuesta y la percepción del usuario con relación al espacio físico de donde se realiza el trámite y la limpieza de las oficinas en donde realiza el trámite.

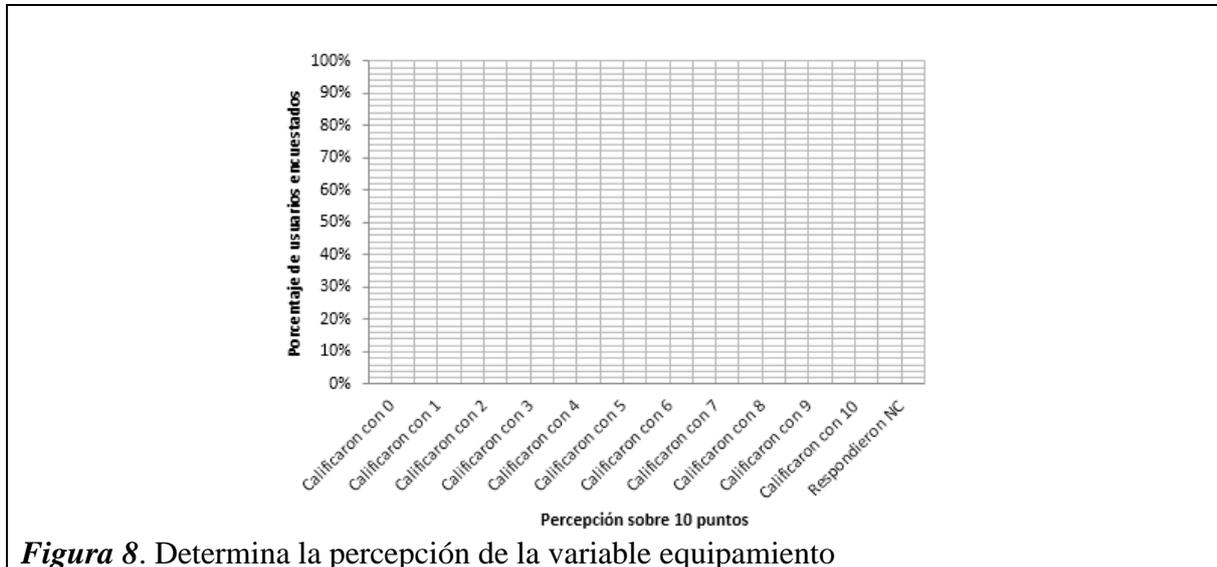
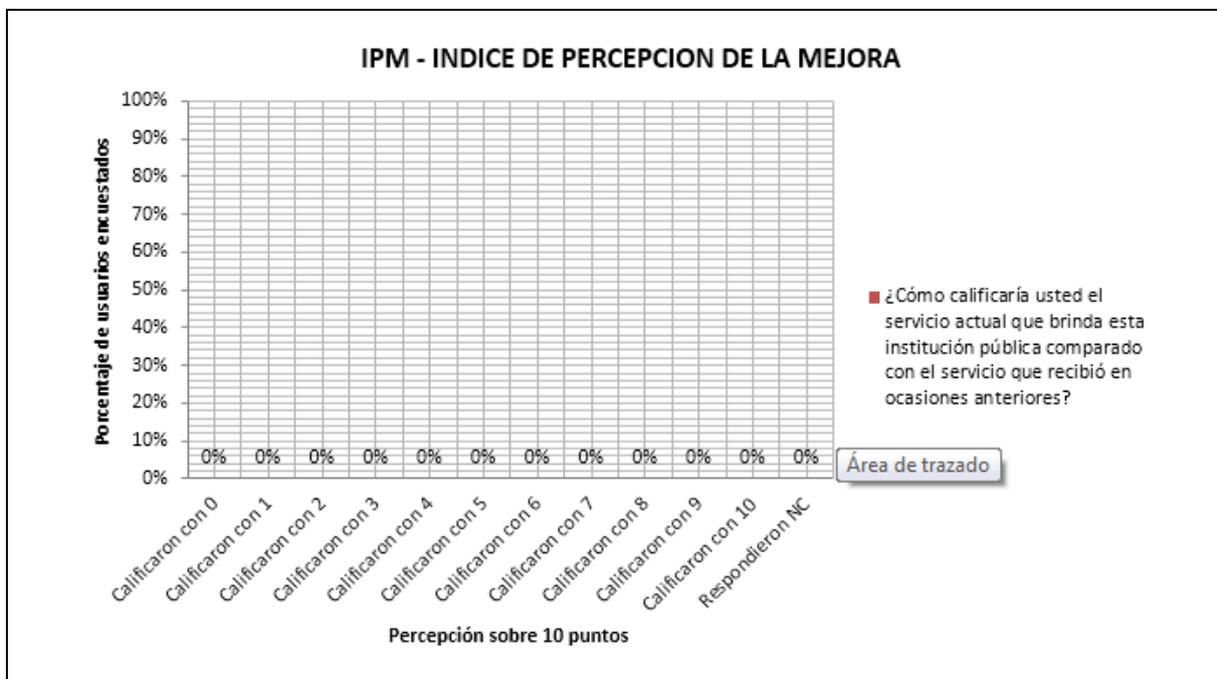
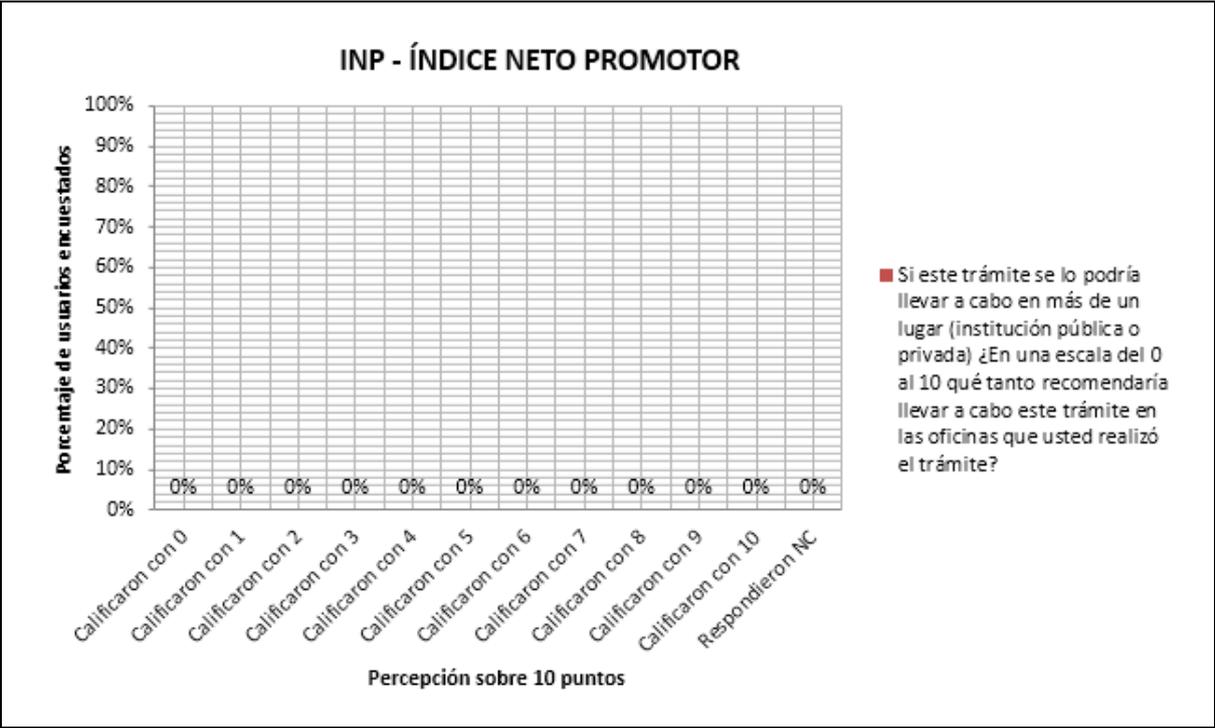


Figura 8. Determina la percepción de la variable equipamiento

La gráfica permite establecer las relaciones de las dimensiones levantadas en la encuesta y la percepción del usuario con relación a la disponibilidad de equipo tecnológico para brindar el servicio y la disponibilidad de mobiliario.





Parfraseando a Hernández Salazar (2011) El interés por realizar estudios metodológicos que den seguimiento a proyectos sociales, en la última década con la creación de proyectos de inversión y una vez inaugurados prestan servicios a usuarios, data de las últimas décadas del presente siglo, crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios. Sin embargo, no se ha enfatizado que el sentido ontológico de nuestra disciplina es precisamente cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios tienen.

### Discusión

La aplicación de diversos instructivos tiene como finalidad proveer de herramientas necesarias que permitan mejorar los servicios ofrecidos por las entidades públicas, la evaluación constante permite mejorar o diseñar un nuevo proceso para llegar al cliente, sin embargo, el servicio cuando es deficiente, es una molestia para el ciudadano y logra comunicar que es negativo a la mayor cantidad de usuarios, por lo que, el diseño constante de instrumentos de medición para lograr mayor efectividad y alcance del servicio se lo monitorea permanentemente e incluso logra adaptarse de acuerdo a las exigencias del usuario, situación que es la adecuada, en ese sentido, el usuario percibe cierto grado de mejora y rapidez en el servicio, resultando una situación de adaptabilidad al cliente, pero esto no es lo óptimo, porque posiblemente, la buena atención se dé cuando no existan muchos usuarios o en horas de poca afluencia, situación que debe ser considerada para estimar dicha proporción.

Todo proceso de atención al usuario debe ser medido por una herramienta de gestión pública, las herramientas tienen diferentes fases una de ellas es evidenciar las debilidades del servicio, para esta investigación partimos de los disparadores que son consultados con funcionarios públicos y con el usuario, desde ahí parte el conocimiento de las deficiencias, posteriormente se verifica el servicio y se establecen criterios para evaluar el servicio público, luego de lo cual se miden esos criterios y se realizan reportes que permitan evidenciar mediante indicadores, para finalmente realizar un seguimiento y establecer estrategias de mejora.

El instructivo para la evaluación de los servicios públicos permite diseñar propuestas de mejora que ayude a medir los mismos, con la finalidad de diseñar de una manera oportuna estrategias de mejora que ayuden a brindar una atención de calidad y que al aplicarlo de una manera oportuna para mejorar la atención al usuario.

### Referencias

- Asamblea Constituyente. (2017). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de [www.asambleanacional.gov.ec](http://www.asambleanacional.gov.ec): [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- CEPAL. (2011). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Chile: Publicaciones CEPAL.
- Cuerpo de Maestros. (2006). *Educación infantil*. España: MAD.
- Cuesta, U. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. España: ESIC.
- Dirección Nacional de Evaluación de la Gestión- SNAP. (2016). *Flujograma de Procesos*. Quito: SNAP.
- Dirección Nacional de Evaluación de la Gestión-SNAP. (2016). *Archivo Tabulador de Encuestas*. Quito: SNAP.
- Escalante, J. &. (2014). *Costos logísticos*. Colombia: Ecoe.
- Fonseca, J. (1972). *Análisis estructural de la economía asturiana*. Oviedo: Instituto de Estudios Jurídicos.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito, Ecuador: Gráficas Rengifo.
- Maqueda, J. &. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. España: Díaz de Santos.
- Montaña, J. &. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, 46-61.
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2006). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Sapag, N. (2011). *Proyectos de Inversión, formulación y Evaluación*. Chile: Pearson.
- Secretaría nacional de Administración Pública. (2008). *Programa nacional de Excelencia*. Quito: PROEXCE.
- Sistema de Documentación Estatal. (2008). *QUIPUX*. Quito: Gobierno por Resultados.

Metodología de seguimiento a usuarios de servicios públicos una mirada a los problemas del servicio público en instituciones del estado ecuatoriano.

Varela, R. (2008). *Innovación Empresarial*. Cali, Colombia: Pearson.

Vasconcelos, J. (2015). *Tecnologías de la información*. México: Patria.

Villacis, G., & Dávila, P. (2016). *Instructivo metodológico para evaluar el servicio público*. Quito, Ecuador: Raya Creativa.