



*Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados.
Un nuevo concepto en gestión pública*

*Interpretation of service quality in Decentralized Autonomous Governments. A
new concept in public management*

*Interpretação da qualidade do serviço em Governos Autônomos
Descentralizados. Um novo conceito de gestão pública*

Leticia Isora Moreira-Zambrano ^I
Imoreira7809@pucesm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5000-0672>

Carlos Hipólito Orozco-Santos ^{II}
corozco@pucesm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0326-8905>

Correspondencia: Imoreira7809@pucesm.edu.ec

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

***Recibido:** 20 de junio de 2020 ***Aceptado:** 27 de julio de 2020 * **Publicado:** 15 de agosto de 2020

- I. Administración de empresas, Maestrante Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, Chone, Ecuador.
- II. Magíster en Administración de empresas en Finanzas corporativas internacionales, Economista, Docente de Marketing y Finanzas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí, Docente tutor de titulación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí en posgrado Administración de empresas (MBA) mención en Calidad y Productividad, Docente internacional Baccalaureate en la Unidad Educativa Cristo Rey de Portoviejo, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

La investigación tiene como objetivo principal interpretar el nuevo concepto de la calidad del servicio desde el contexto de la gestión pública ecuatoriana, tomando como base al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Chone en la provincia de Manabí, Ecuador; la configuración del diseño de la investigación se da desde la perspectiva mixta (cualitativa y cuantitativa); se soportó en la observación directa y analítica, con un nivel de investigación descriptiva, de tipo documental y de campo; este diseño permitió la utilización de instrumentos de recolección de información como la entrevista en profundidad y la encuesta; entre los actores que aportan información pertinente están el Director de Tránsito Municipal y los colaboradores que forman parte de esta dirección; la técnica de análisis de los resultados estuvo soportado en el método de interpretación. Entre los principales resultados se encuentra el hecho de que existen debilidades conceptuales alrededor del tema de la calidad en la que no se internaliza la importancia desde la cultura organizacional. La conclusión más resaltante se encuentra la interpretación de la calidad por parte de los actores sociales (gestores y usuarios) debe ser parte de la cultura local. Mientras esta cultura no este arraigada en los genes sociales y más aún si las instituciones públicas no la practican, las condiciones para un servicio público de calidad están lejos de ser modelos para las futuras generaciones de organizaciones que nazcan bajo la premisa de ser útiles a la ciudadanía.

Palabras claves: Calidad; GAD; gestión pública; servicio al cliente.

Abstract

The main objective of the research is to interpret the new concept of service quality from the context of Ecuadorian public management, taking as a basis the Autonomous Decentralized Government (GAD) of the Chone canton in the province of Manabí, Ecuador; the configuration of the research design is given from the mixed perspective (qualitative and quantitative); It was supported by direct and analytical observation, with a descriptive, documentary and field type research level; This design allowed the use of information gathering instruments such as the in-depth interview and the survey; Among the actors that provide pertinent information are the Director of Municipal Transit and the collaborators that are part of this direction; the results analysis technique was supported by the interpretation method. Among the main results is the fact that there are conceptual weaknesses around the issue of quality in which the importance is

not internalized from the organizational culture. The most striking conclusion is that the interpretation of quality by social actors (managers and users) must be part of the local culture. As long as this culture is not rooted in social genes and even more so if public institutions do not practice it, the conditions for a quality public service are far from being models for future generations of organizations that are born under the premise of being useful to the citizenship.

Keywords: Quality; GAD; Public Management; customer service.

Resumo

O objetivo principal da pesquisa é interpretar o novo conceito de qualidade de serviço desde o contexto da gestão pública equatoriana, tomando por base o Governo Autônomo Descentralizado (GAD) do cantão Chone na província de Manabí, Equador; a configuração do desenho da pesquisa é dada a partir de uma perspectiva mista (qualitativa e quantitativa); Apoiou-se na observação direta e analítica, com nível de pesquisa descritiva, documental e de campo; Este desenho permitiu a utilização de instrumentos de recolha de informação, como a entrevista em profundidade e o inquérito; Entre os atores que fornecem informações pertinentes estão o Diretor de Trânsito Municipal e os colaboradores que fazem parte dessa direção; a técnica de análise dos resultados apoiou-se no método de interpretação. Entre os principais resultados está o fato de haver fragilidades conceituais em torno da questão da qualidade em que a importância não é internalizada na cultura organizacional. A conclusão mais contundente é que a interpretação da qualidade pelos atores sociais (gestores e usuários) deve fazer parte da cultura local. Enquanto essa cultura não estiver enraizada em genes sociais e ainda mais se as instituições públicas não a praticarem, as condições para um serviço público de qualidade estão longe de ser modelos para as futuras gerações de organizações que nascem sob a premissa de serem úteis ao cidadania.

Palavras-chave: Qualidade; GAD; gestão pública; serviço ao cliente.

Introducción

La Gestión de la Calidad se relaciona con una mejora en los resultados organizativos (Giménez, Jiménez, & Martínez, 2014), por ello es fundamental que se lo aplique en todas las empresas ya sean estas públicas o privadas, para que se puedan lograr los objetivos y metas planteados.

La calidad de un producto o servicio es un aspecto que condiciona el comportamiento de los usuarios frente a las organizaciones, en la que se genera un proceso de fidelidad y confianza, en

la que el primero siempre espera recibir más por menos. La calidad es un condicionante importante para que un usuario o cliente se decida por una marca en particular, y en la mayoría de las ocasiones lo hace por precio ante la ausencia de una resaltada diferenciación, la cual viene implícito un elemento innovador que a su vez viene asociado a la calidad. Para muchos la calidad es un estado de satisfacción, lo cual no es necesariamente compartido por aquellos en las que dicha satisfacción no es suficiente; por otro lado, se puede compartir que la calidad solo es un estado de ánimo expresado en el interés que se tiene por un producto o servicio que solo agrega valor a la cotidianidad.

Ahora bien, ¿Qué sucede cuando el servicio es prestado por organizaciones públicas, y los usuarios no tienen más opciones? Es un verdadero dilema el tema de la calidad en estos espacios de atención a la ciudadanía cuando no hay puntos de comparación. La gestión pública siempre ha sido objeto de controversias al referirse sobre las condiciones en que se presta o recibe el servicio, y más aún cuando las posibilidades de cambio o de innovación no son visibles en el corto plazo. Al referir la innovación en este escenario se hace bajo el condicionante de la mejora continua, siendo esta la base esencial de la calidad en cada proceso de la organización.

En determinadas situaciones se puede llegar a considerar que la satisfacción del usuario o cliente es más que suficiente para considerar que el servicio que se presta es de calidad, sin embargo, no siempre es así, sobre todo cuando no se tiene a un usuario educado en calidad del servicio. Cuando la ciudadanía se encuentra educada en calidad del servicio este siempre tiene a mejorar, dado que los prestadores del servicio público están en la obligación de cumplir con las expectativas de sus usuarios y por ende innovar en su estructura organizativa y funcional, así como en la capacidad de respuesta gerencial. Ante esta situación, la investigación se procura no solo responder la interrogante planteada en el párrafo anterior, sino también considera importante identificar el discurso que se tiene sobre la calidad en el servicio público, además de sus principales connotaciones; para ello, se plantea como objetivo principal interpretar el concepto de la calidad del servicio desde el contexto de la gestión pública ecuatoriana, tomando como base al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone en la provincia de Manabí; cabe destacar que estos entes públicos son idóneos para la investigación en virtud de que fueron diseñados para garantizar una cercanía del poder ejecutivo del Estado con la ciudadanía, cuya intención inicial es la de dar respuestas oportunas a los ciudadanos a través de políticas públicas inclusivas y de actos administrativos. Para el cumplimiento del objetivo se empleará la metodología cualitativa y

cuantitativa; siendo así técnicas como la entrevista, encuestas y el software de kenjo que contribuye a realizar una evaluación de desempeño de los empleados.

Calidad desde la perspectiva gerencial

Los denominados gurús de la gerencia de la calidad: Feigenbaum, Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Oushi, entre otros, han brindado aportes y debates significativos sobre este modelo de comportamiento empresarial, lo cual ha permitido la transferencia de sus técnicas y conocimientos más allá de las organizaciones, como lo es la sociedad. A esta última, le ha permitido reconocer la importancia de exigir parámetros que le brinden un mejor sentido de oportunidad y satisfacción del producto o servicio recibido.

Las Normas ISO 9000 (2005) definen la calidad como “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (p.7); esta definición intenta recoger lo que de alguna manera sus precursores intentaron dejar como aporte según su cultura y contexto. Por ejemplo, Shewart (1931) destacó siempre la importancia de medir para controlar, Crosby (1979) creyó en la necesidad de conocer el grado de cumplimiento o de conformidad de los requisitos de un producto; por su parte Juran (1951) en la fiel creencia de cuidar con mucha rigurosidad que las características del producto respondan a las necesidades del usuario o cliente, y Deming (1986) con su característico objetivo de satisfacer al cliente; así que la definición dada por la Norma ISO 9000:2005, según Torres y Vásquez (2011) “permite derivar que un producto es de alta calidad cuando posee un conjunto de características que cumplen, en un alto grado, con las necesidades o expectativas de la organización, clientes u otras partes interesadas” (p.27). Sin embargo, Drucker (2006) manifiesta que un producto o servicio es de calidad “cuando un cliente obtiene algo de él y no lo que el producto representa en sí mismo” (p.12); acá lo que se considera importante es lo que el cliente siente por el servicio o producto, es decir, obtiene un valor agregado del servicio o producto, porque le es útil. Hay que tener presente lo que Fitz-enz (1993) sentencia al afirmar que las empresas “no sobreviven ni prosperan solo porque suministren calidad; su razón de ser es la suministrar valor agregado al cliente. No es posible mejorar la calidad intrínseca del producto o servicio, sin vincularse con el valor que representa para el cliente” (p.37); ahora bien, la pregunta interesante es ¿Cómo agregar valor? Desde la investigación se podría dar respuesta a la pregunta anterior si se considera la posibilidad de colocarse en la posición del cliente o usuario. Intentar

colocarse en “sus zapatos” y recrear sus necesidades en base al entorno que rodea a este cliente, en sus cotidianidades, además de conocer muy bien los círculos en las cuales se desenvuelve; estrategias que bien se pueden practicar a fin de prever la conducta del dichos clientes o usuarios. Esta perspectiva sobre el cliente insiste en la educación que debe tener éste de lo que significa calidad.

Para Cottler (1991) “lo que los clientes reciben en su interacción con una organización de servicios es obviamente importante para su evaluación de la calidad de servicio recibido” (p,22); el cliente debe saber reconocer lo que es calidad, sus significados e importancia en la generación de valor. Para ello es necesario, tal como se comentó en líneas anteriores, una ciudadanía educada en temas de calidad, en la que no solo el usuario es el evaluador sino también de quien ofrece el producto o servicio. Además de necesario la incorporación de modelos de evaluación sobre la calidad del servicio, tal como lo proponen Torres y Vásquez (2008) lo cual permita “dar respuesta a nuevas necesidades que el cliente espera sean atendidas a través de servicios, cuyas características cumplan o excedan dichas necesidades”. (p.32)

Calidad en la gestión pública. Una revisión reflexiva

Las administraciones públicas en Latinoamérica han buscado fórmulas que le permitan un mayor y mejor acercamiento con la ciudadanía, estas propuestas han sido elaboradas en diferentes espacios de debates para llegar a los consensos que hoy día se conocen y mantienen expresados en su mayoría en sus respectivas cartas magnas o en resoluciones que dan sostenibilidad a los acuerdos; una de estas propuestas fue elaborada el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en la que se enmarca un nuevo tipo de comportamiento por parte de los gobiernos a través de sus procesos de gestión pública, el CLAD se refiere en su propuesta a la posibilidad cada vez más cierta de que los instrumentos, técnicas y modelos gerenciales de las empresas exitosa son cada vez más compatibles con la administración pública, para lo que manifiesta “El modelo gerencial tiene su inspiración en las transformaciones organizacionales ocurridas en el sector privado, las cuales modificaron la forma burocrático-piramidal de administración, flexibilizando la gestión, disminuyendo los niveles jerárquicos y, por consiguiente, aumentando la autonomía de decisión” (p.2); esto reafirma la preocupación que se siente por tener procesos cada vez más transparentes, con canales de comunicación más efectivos y cercanos al usuario, además de la búsqueda constante de la calidad en los servicios que se

prestan. Para Aguilar (2011) la propuesta del CLAD representa “la recuperación de la administración pública basada en la dirección estratégica, la administración de la calidad, la reorganización por procesos más que por unidades funcionales, la administración por resultados más que de insumos, adaptando formatos de descentralización decisional y operativa”. (p.17), esto sin dudas planteada desde óptica fuera de las decisiones políticas.

Para reforzar esta postura, la Carta Iberoamericana de Buen Gobierno (2006) establece en su punto 8 que “los gobiernos garantizarán que la gestión pública tenga un enfoque centrado en el ciudadano, en el que la tarea esencial sea mejorar continuamente la calidad de la información, la atención y los servicios prestados” (p.4), con ello se busca una calidad integral dentro de las funciones principales de la gestión pública. El mismo CLAD (2008) establece en su Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008) que la calidad en la gestión pública debe medirse “en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública [...], y las necesidades de la sociedad” (p.5), esto representa un compromiso institucional de establecer mecanismos idóneos en las que las ciudadanía sienta la acción eficiente de la gestión pública.

La calidad en términos de procesos dentro de la gestión pública sin dudas representa un reto importante para la administración gubernamental, la cual presta un servicio orientado a dar respuestas a múltiples problemas de carácter social, comunitario y hasta de orden político, lo cual no permite valoraciones acordes y objetivas sobre sus acciones; esto conlleva a que la gestión pública revise una diversidad de opciones que le permitan generar una satisfacción al usuario basada en los procedimientos y en los tiempos de respuesta.

Otro elemento importante que destaca el CLAD, es la requerida descentralización y desconcentración de la actividad administrativa en la estructura gubernamental, en la que se aproveche un acercamiento entre la estructura y el ciudadano, no solo para conocer sus problemas actuales, sino de anticipar sus necesidades futuras a través de la comunicación que identifique sus niveles de satisfacción frente a quien tiene la responsabilidad de darle una mejor calidad de vida; en el contexto ecuatoriano esta figura organizacional está representada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), estructura que se muestra en la Constitución Nacional de la República del Ecuador (2008), las cuales son descritos de la siguiente manera en su art 238: “Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos

municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales” (p.12), agregándose para sus efectos ejecutivos lo siguiente en su artículo 240: “Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales” (p,12). Tanto el artículo 238, como el 240, dejan explícitos dos mandatos: 1.- democratización de la gestión pública (descentralización / desconcentración) y 2.- ejercicio de la autonomía ejecutiva (autonomía micro organizacional); su conexión con las propuestas de reforma expuestas por el CLAD está más que explícita y que contribuyen con la denominada nueva gestión pública para el Ecuador. En ambos casos, democratización de la gestión y autonomía micro organizacional, se puede destacar la importancia que tiene el grado de discrecionalidad que poseen los GA Ds para ejercer las funciones que le permitan alcanzar resultados que posteriormente serán evaluados por las instancias correspondientes, y por supuesto por los ciudadanos.

Para la presente investigación, y con el objeto de alcanzar con mayor precisión el objetivo planteado se hace una interrelación con el GAD municipal del Cantón Chone, provincia de Manabí, específicamente en su Dirección de Tránsito Municipal. A través de esta dirección se procura establecer una línea de acción que permita identificar los principales nódulos que hacen que el servicio que se presta no representan la satisfacción de los usuarios que diariamente visitan las oficinas de esta Dirección de Tránsito Municipal, lo cual compromete de manera negativa las posibilidades de tener un GAD ajustado a los requerimientos de calidad del servicio en todas y cada una de sus unidades ejecutivas en las que las ideas transformadoras de la nueva gestión pública propuestas por el CLAD, como lo son las detalladas a lo largo de la investigación como lo es la descentralización, cuya propuesta es de disminuir la burocratización en la gestión pública, dando mayor cercanía con los usuarios; así como el de la acción ejecutiva para la toma de decisiones autónomas basadas en la realidad cotidiana del ciudadano; representando ambas las principales variables a reflexionar.

Metodología

La investigación centró su ruta metodológica desde una perspectiva mixta, cualitativa y cuantitativa, en virtud de que ambas fueron necesarias para el levantamiento de la información, además de facilitar el proceso de análisis de los resultados. El nivel de la investigación es de carácter descriptivo en virtud de que se explican los principales atributos y factores que

sobresalen en el tema de la calidad del servicio en la gestión pública; además el tipo de investigación es documental, también conocida como bibliográfica, debido que se utilizaron textos, documentos, referencias, artículos y ensayos relacionados con la calidad, revisando de manera histórica su interpretación contemporánea y su actual relación con la gestión pública, especialmente desde lo local; por otro lado, la investigación traslada su accionar mediante un acercamiento directo con parte de los tomadores de decisiones de la gestión pública en los denominados Gobiernos Autónomos Descentralizados lo cual hace que la investigación sea de campo, dada la interacción existente en espacio de trabajo entre los promotores de la investigación y, quienes tienen la responsabilidad ejecutiva- administrativa de prestar el servicio público en los GADs

La investigación basó su proceso de recolección de información, en una primera fase, mediante la utilización de una entrevista en profundidad al Director de Tránsito Municipal del GAD del cantón Chone en la que de manera directa se trataron temáticas vinculadas a los factores influyentes en la cultura organizacional basada en la calidad del servicio, así como el de conocer los instrumentos que permiten valorar la gestión del servicio prestado; la interpretación que le da el prestador del servicio al término calidad, el significado de la calidad desde la perspectiva gerencial, la cultura de la calidad como parte de quien presta un servicio público, y la relación entre el GAD y sus usuarios.

En la segunda fase de recolección de información, se utilizó una encuesta y evaluación a los trabajadores, apoyada en el software kenjo, el cual facilita una plantilla en Excel mediante la cual se puede realizar una evaluación interna de los funcionarios, está diseñado para el manejo adecuado del recurso humano en las empresas, su configuración permite ser utilizado como medio para encuestar sobre las actividades que se desarrollan internamente de manera rápida y efectiva a los trabajadores de cualquier tipo de organización. La encuesta se aplica bajo la premisa de obtener de forma ordenada y sistemática información estadística sobre la calidad en la gestión pública desde la percepción interna. Los trabajadores fueron consultados sobre situaciones como la precisión y sentido de calidad de sus funciones; el alcance de los requerimientos de los usuarios; la desburocratización de la gestión pública como principio de calidad en la simplificación de procesos; la autonomía de la acción ejecutiva del GAD en la toma de decisiones; y sobre las mediciones de desempeño con una visión de calidad.

Ambos instrumentos, entrevista y encuestas, fueron realizadas en tiempo real. Su proceso de análisis se dio bajo perspectivas opuestas; en la entrevista se utilizó el método interpretativo en la que se identifica y comprende el discurso del Director de Tránsito Municipal, Jorge Lenin Saltos Dueñas, quien actualmente lidera el proceso de cambio que se desarrollan en esta instancia de gestión pública local en el cantón Chone, Provincia de Manabí. El análisis de la encuesta aplicada se da bajo la perspectiva de las incidencias, en la que los resultados muestran como incide una postura global sobre las decisiones o acciones ejecutivas en relación con el servicio prestado a los usuarios y su vinculación con el proceso de mejora continua que debe prevalecer en todo tipo de organización que tenga como fin dar viabilidad a los requerimientos de sus usuarios de manera directa.

Figura 1: Plantilla de kenjo

STEP 2: Set up the Questions		
#	Question	Category
1	Desarrolla sus labores con precisión y sentido de oportunidad	Calidad
2	Desarrolla labores y responsabilidades con sentido de satisfacción para un tercero	Calidad
3	Procura cumplir con los requerimientos de los usuarios	Atención al cliente
4	Provee un servicio pensando en los usuarios	Atención al cliente
5	Posee un sentido de pertenencia basado en la institucionalidad	Cultura organizacional
6	Desarrolla sus labores basadas en la disciplina, el respeto y la integridad de los actos	Cultura organizacional
7	Planea, prioriza y organiza el trabajo apropiadamente	Cultura organizacional
8	Brinda un servicio oportuno y con sentido de inclusión	Gestión pública
9	Existe un acercamiento más directo con los ciudadanos	Gestión pública
10	La toma de decisiones es de carácter oportuno y con sentido de autonomía	Gestión pública
11	La gestión del GAD está basada en parámetros de eficiencia	Cultura organizacional
12	Existen instrumentos de evaluación que permiten medir el desempeño y los resultados	Gestión pública

Fuente: (KENJO, 2020)

Resultados

Luego de efectuar la entrevista se pudo determinar que: Entre los factores que influyen para que exista una cultura organizacional basada en la calidad del servicio en estructuras gubernamentales como el GAD de Chone “está el tener Normativa interna municipal, concordante con las leyes vigentes, compromiso del personal, además de la voluntad política” así mismo resalta que el uso de herramientas o mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción de los usuarios como feedback, encuestas, llamadas telefónicas contribuyen a poder realizar una evaluación y seguimiento. Además, menciona que la calidad es la satisfacción que se obtiene de un producto o servicio; indicando que pese a las limitaciones legales y financieras el personal procura siempre brindar un servicio de óptima calidad

Ahora bien, los trabajadores de la Dirección de Tránsito Municipal del GAD Chone también expresaron sus opiniones a través de una encuesta que busca generar transversalidad, intentando convertir la información recogida en conocimiento y esto a su vez en comportamiento, bajo la muestra de los hallazgos en esta investigación.

Figura 2: Resultados de encuestas

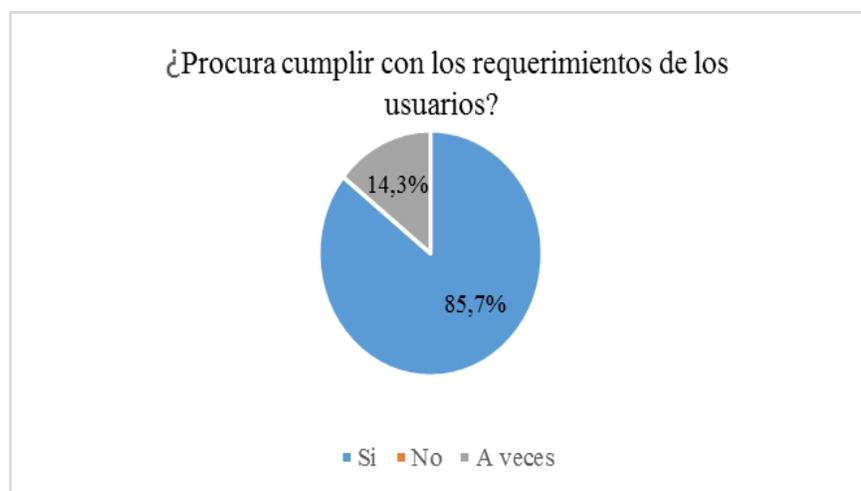


Fuente: Empleados de la Dirección de Tránsito del GAD Chone

Elaborado por: Autores

Los trabajadores consideran que su trabajo se desarrolla con precisión y sentido de calidad.

Figura 3 Resultados de la encuesta

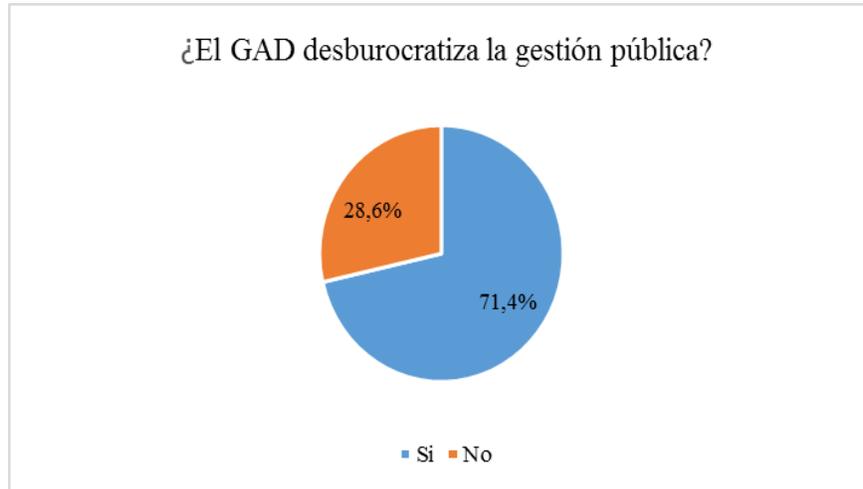


Fuente: Empleados de la Dirección de Tránsito del GAD Chone

Elaborado por: Autores

Entre los encuestados un 85,70% manifiesta que procura cumplir con los requerimientos de los usuarios, sin embargo, el restante 14,3% manifiesta tener dificultades para hacer un buen ejercicio de sus funciones.

Figura 4 Resultados de las encuestas

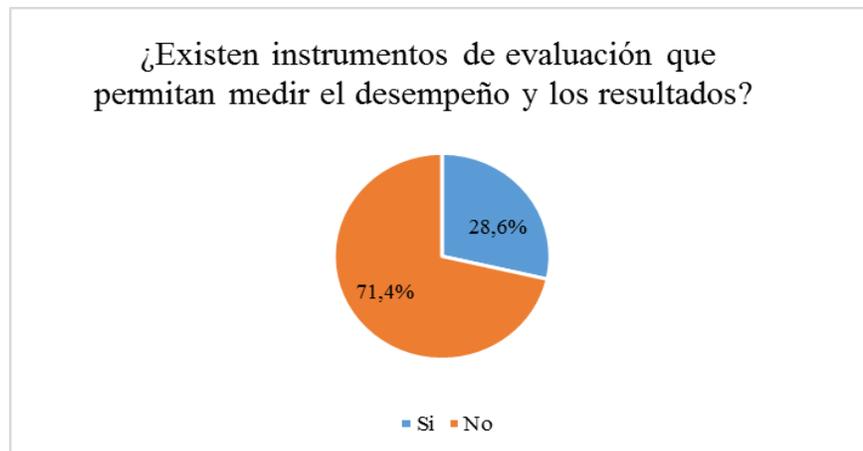


Fuente: Empleados de la Dirección de Tránsito del GAD Chone

Elaborado por: Autores

En cuanto a si la figura del GAD representa una opción de desburocratización de la gestión pública, el 71,40% manifiesta que sí, y el resto 28,60 % que no.

Figure 5 Resultados de las encuestas



Fuente: Empleados de la Dirección de Tránsito del GAD Chone

Elaborado por: Autores

Sobre la existencia o no de instrumentos de evaluación que permitan medir el desempeño y los resultados el 71,40% manifiesta que no existen tales instrumentos, por su lado el 28,60 afirma que sí existen.

La investigación considera pertinente mostrar los siguientes resultados:

- Existen debilidades conceptuales alrededor del tema de la calidad en la que no se internaliza la importancia desde la cultura organizacional.
- La gestión de los GADs es visualizada como una plataforma orgánica para resolver problemas ciudadanos, y no como una oportunidad de acercamiento para dar visibilidad a las bondades institucionales de contar con una estructura cuya configuración está dada para garantizar la desburocratización y a la autonomía de la acción ejecutiva, en la que queda implícito un servicio de calidad al usuario.
- La gerencia debe interpretar aún mejor las necesidades de los usuarios, así como el de sus colaboradores, esta debilidad se genera debido a la ausencia de mecanismos que permitan conocer analíticamente la situación interna y externa de los procesos, y su impacto en ambos ambientes. Además, debe existir una interpretación sobre la calidad con un significado contextualizado y un sentido de responsabilidad con el trato hacia el usuario, en la que se conceptualicen ambas vertientes (significado y sentido) a fin de brindar una nueva concepción en gestión pública local.

Conclusiones

La investigación procura establecer un aporte para el debate -de manera histórica- de las ideas relacionadas con el tema de la calidad en la gestión pública desde la perspectiva de GAD, específicamente con el estudio realizado en la Dirección de Tránsito Municipal en el cantón Chone en la provincia de Manabí; para ello se brindan las siguientes conclusiones:

Cuando no existen instrumentos que permitan medir la calidad de servicio que se brinda, tales como encuestas, entrevistas, evaluaciones, no se puede hablar o conocer de la calidad de lo que se está brindando, ya que no existe forma de saber si el desempeño de los funcionarios, de la plataforma informática, del proceso es buena o no, estos

instrumentos son fundamentales al momento de realizar una medición de la calidad del servicio.

La calidad debe estar implícita en la cultura organizacional de cada institución, con fines privados o no, bajo un contexto de educación continua de sus usuarios tanto internos como externos. La gestión pública local, expresada en los GADs representa una alternativa de servicios de calidad gracias a sus componentes descentralización y democratización del servicio.

La calidad debe permanecer en la estructura de trabajo diseñado por los responsables de direccionar las acciones de los GADs, ante ello se requiere de una gerencia o gestión (si es más cómodo llamarla así) que piense estratégicamente en sistemas de calidad que abarquen no solo aspectos internos, sino también la condición del ciudadano que requiere un servicio oportuno y de calidad, sin trámites engorrosos.

Mientras los gestores públicos no sean capaces de valorar estas posibilidades, dificultosamente exista un éxito inmediato. La interpretación de la calidad por parte de los actores sociales (gestores y usuarios) debe ser parte de la cultura local.

Mientras esta cultura no este arraigada en los genes sociales y más aún si las instituciones públicas no la practican, las condiciones para un servicio público de calidad están lejos de ser modelos para las futuras generaciones de organizaciones que nazcan bajo la premisa de ser útiles a la ciudadanía.

Referencias

1. Aguilar Villanueva, F. (2001). Los perfiles de la gobernación y gestión pública al comienzo del siglo XXI. Revista Enlace, núm. 51. Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública. https://www.academia.edu/24308696/Perfil_Contempor%C3%A1neo_de_la_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica.
2. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Revista CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

3. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2006). Carta Iberoamericana de Buen Gobierno. Revista CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Codigo-Iberoamericano-de-buen-gobierno.pdf>
4. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (1998). Una Nueva Gestión Pública la Latinoamérica. Revista CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Una-Nueva-Gestion-Publica-para-America-Latina.pdf>
5. Combellas, R. (1997). Proceso constituyente y reforma del Estado en América Latina. Revista CLAD. <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/008-mayo-1997/0029200.pdf>
6. Constitución Nacional de la República del Ecuador. (2008). GADs. Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
7. Cottler, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. Ediciones Díaz Santos.
8. Drucker, P. (2006). Innovation and Entrepreneurship. Harper Collins Books. Edición: Reprint.
9. Fitz-enz, J. (1993). The Mythology of Measuring Staff Performance: How Staff Department can enhance their value to the customer. Jossey Bass Business & Management Series.
10. International Standardization Organization (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad, definiciones y vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2005. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.
11. Quintín, R. (2002). Patrimonialismo, burocracia y posburocracia en el diseño institucional de la administración pública venezolana. Revista Saber UCV. <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/9564>.
12. Torres, M. y Vásquez, C. (2011). Contribución de la información en la calidad de los servicios. Enlace Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 8 (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3618921>
13. Vegas, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. Polis, Revista Latinoamericana, N° 48. <https://pdfs.semanticscholar.org/01fd/1ed75b64dd84449f82a9c13aba6e9a3b0f70.pdf>.

14. Giménez, J., Jiménez, D., & Martínez, M. (2014). La gestión Delaware calidad: importancia Delaware la cultura organizacional paraca el desarrollo Delaware variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* , 115.
15. KENJO. (07 de 2020). KENJO. Obtenido de <https://www.kenjo.io/es/inicio>

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).