



Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador

Quality of public services and satisfaction of priority care recipients in Ecuador

Qualidade dos serviços públicos e satisfação dos beneficiários de cuidados prioritários no Equador

Carlos Ernesto Herrera-Acosta ^I

ceherrera@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-1446-9788>

Hillary Patricia Herrera-Avilés ^{II}

hillary.herrera@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-1514-2247>

Ana Lucia Machado-Ashqui ^{III}

amachado@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-7534-6623>

Ana Belén Sánchez-Benalcázar ^{IV}

anab.sanchez@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-5146-6659>

Correspondencia: ceherrera@unach.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

*** Recibido:** 05 de abril de 2025 ***Aceptado:** 05 de mayo de 2025 *** Publicado:** 20 de junio de 2025

- I. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- IV. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Resumen

La accesibilidad de los servicios públicos de calidad incide significativamente en la satisfacción de las personas de atención prioritaria, es la teoría y/o hipótesis que se rechaza o comprueba en el trabajo investigativo, para cumplir con esta actividad investigativa, se realiza un estudio crítico de los grupos de atención prioritaria y los servicios públicos, se analiza la accesibilidad y desafíos para garantizar los servicios públicos de calidad y se da a conocer los desafíos para garantizar la calidad de servicios públicos. En el proceso investigativo se utiliza el método inductivo, analítico y descriptivo; por la complejidad y los objetivos, es de enfoque cualitativo; de nivel descriptivo; de tipo pura, documental, dogmática, de campo, analítica jurídica y descriptiva jurídica; de diseño no experimental. La población objeto de estudio está constituida por 60 personas de atención prioritaria sector rural y urbano, a quienes se le aplicó un cuestionario con 7 preguntas modelo Likert; los resultados permiten señalar que, existe una diferencia significativa en el acceso y calidad de servicios básicos que el Estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados otorgan a los habitantes del sector urbano y rural, por tal razón, se concluye señalando que, la insatisfacción por la calidad de los servicios públicos se relaciona con la calidad de vida de las personas de atención prioritaria.

Palabras clave: servicios sociales; grupo desfavorecido; derechos de los impedidos; problemas sociales; atención.

Abstract

The accessibility of quality public services significantly impacts the satisfaction of priority care recipients. This is the theory and/or hypothesis rejected or verified in this research. To carry out this research activity, a critical study of priority care groups and public services is conducted. Accessibility and the challenges of ensuring quality public services are analyzed, and the challenges of ensuring the quality of public services are made known. The research process uses inductive, analytical, and descriptive methods; due to the complexity and objectives, it has a qualitative approach; descriptive level; pure, documentary, dogmatic, field, legal analytical, and legal descriptive types; and non-experimental design. The study population consisted of 60 priority care recipients from the rural and urban sectors. A questionnaire containing seven Likert-type questions was administered. The results indicate a significant difference in the access and quality of basic services provided by the State and Decentralized Autonomous Governments to residents

of the urban and rural sectors. Therefore, it is concluded that dissatisfaction with the quality of public services is related to the quality of life of priority care recipients.

Keywords: social services; disadvantaged group; rights of persons with disabilities; social problems; care.

Resumo

A acessibilidade a serviços públicos de qualidade impacta significativamente a satisfação dos beneficiários de cuidados prioritários. Esta é a teoria e/ou hipótese rejeitada ou verificada nesta pesquisa. Para realizar esta atividade de pesquisa, é realizado um estudo crítico de grupos de cuidados prioritários e serviços públicos. A acessibilidade e os desafios de garantir serviços públicos de qualidade são analisados, e os desafios de garantir a qualidade dos serviços públicos são divulgados. O processo de pesquisa utiliza métodos indutivos, analíticos e descritivos; devido à complexidade e aos objetivos, possui abordagem qualitativa; nível descritivo; tipos puro, documental, dogmático, de campo, analítico jurídico e descritivo jurídico; e delineamento não experimental. A população do estudo foi composta por 60 beneficiários de cuidados prioritários dos setores rural e urbano. Foi aplicado um questionário contendo sete perguntas do tipo Likert. Os resultados indicam uma diferença significativa no acesso e na qualidade dos serviços básicos prestados pelo Estado e pelos Governos Autônomos Descentralizados aos moradores dos setores urbano e rural. Portanto, conclui-se que a insatisfação com a qualidade dos serviços públicos está relacionada à qualidade de vida dos beneficiários de cuidados prioritários.

Palavras-chave: serviços sociais; grupo desfavorecido; direitos das pessoas com deficiência; problemas sociais; assistência.

Introducción

En sentido general, la calidad de los servicios públicos es un indicador fundamental del bienestar social y del desarrollo de un país; en particular, garantizar una atención de calidad a las personas de atención prioritaria se convierte en un imperativo moral y legal, dado el reconocimiento constitucional de sus derechos y necesidades específicas. En este contexto, el Ecuador, como Estado constitucional de derechos, tiene un compromiso normativo y social con las personas de atención prioritaria.

La calidad de los servicios públicos tiene una influencia significativa en el nivel de satisfacción de las personas consideradas de atención prioritaria en Ecuador. Este grupo poblacional, que incluye niños, personas con discapacidad, adultos mayores y otros sectores vulnerables, depende directamente de la eficiencia, accesibilidad y pertinencia de los servicios públicos para garantizar su bienestar y calidad de vida, en este contexto, la accesibilidad a los servicios públicos, es un derecho de todo ciudadano incluido los extranjeros radicados en el país y una obligación del Estado. Se entiende por accesibilidad a los servicios públicos, la facultad y capacidad de todo ciudadano para acceder a los servicios públicos sin barreras, es decir, sin obstáculos físicos, económicos, sociales o culturales que impidan utilizar un servicio, sin embargo, en varias instituciones del Estado especialmente de salud y educativas, existen disposiciones o rampas que impiden acceder con facilidad al servicio público a las personas de la tercera edad y con discapacidad, a pesar que la Constitución de la República, la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y la Ley Orgánica de Discapacidades, garantizan el acceso a todos los bienes y servicios públicos sin discriminación.

El acceso a los servicios públicos sin discriminación, garantiza la igualdad y equidad, permitiendo que todo ciudadano tenga la oportunidad de acceder a los servicios, sin discriminación por motivos de raza, género, edad, discapacidad o cualquier otra condición. Sin embargo y refiriéndose al derecho al agua potable, que es considerado un derecho humano y fundamental para la vida, es vulnerado especialmente en los sectores rurales y con mayor intensidad en los espacios considerados subrurales.

El alumbrado eléctrico es considerado como un servicio público fundamental y que incide directamente en el desarrollo económico y la calidad de vida de las personas inclusive es un derecho conexo que efectiviza el derecho a la seguridad ciudadana. Sin embargo, al no hacer efectivo este derecho y en especial en personas vulnerables de atención prioritaria, como son los adultos mayores, niños y personas con discapacidad especialmente visual, quienes, al no gozar de alumbrado eléctrico, podrán sufrir afectaciones a su salud, integridad inclusive corren el riesgo de perder la vida.

Otro de los servicios públicos indispensables para el desarrollo integral de las personas de atención prioritaria es el servicio de alcantarillado. Trujillo & Díaz (2022), dicen que, el servicio de alcantarillado es un sistema de tuberías y conductos subterráneos que recolectan y transportan las aguas residuales y pluviales de hogares, industrias y espacios públicos hacia plantas de tratamiento

o puntos de descarga seguros, sin el goce efectivo de este servicio, el derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay, se vería afectado, así como también al medio ambiente.

El servicio de recolección de basura guarda una relación íntima con el servicio de alcantarillado porque ambos garantizan la higiene y la salud pública, previniendo enfermedades por el mal manejo de aguas residuales y desechos sólidos, por lo tanto, son dos servicios que se complementan. Sin embargo, “la cultura de reciclaje aún no es parte de la vida de los ecuatorianos” (Revista Gestión, 2024), en este mismo sentido, en el estudio que realiza Solís (2021, en términos generales señala que en nuestro país no existe un buen manejo integral de la basura, la situación se agrava en el sector rural, donde el servicio de recolección de basura es mínimo y que se convierte en un riesgo para los grupos de atención prioritaria, especialmente para los niños, inclusive, el inadecuado manejo de los residuos sólidos, puede provocar inseguridad alimentaria y afectaciones a la salud.

Bajo los argumentos señalados en el párrafo anterior, el servicio de salud pública, tiene como objetivo, en concordancia a este propósito el Art. 32 de la Constitución de la República (2008), señala que la salud es un derecho que garantiza el Estado mediante políticas económicas, sociales, culturales y ambientales, en este mismo contexto, el Art. 363 del texto constitucional dice que el Estado será responsable de garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, inclusive señala que, en el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales. Sin embargo, al sector subrural no llega la salud pública; en el sector urbano y sector rural, existe un porcentaje significativo de niños desnutridos; según la Asociación de Centros de Diálisis de Ecuador (ASODIÁLISIS, 2024), la falta de atención médica oportuna ha cobrado la vida de más de 1.000 pacientes con insuficiencia renal en lo que va del 2024.

En este contexto el manuscrito tiene como objetivo, comprobar empíricamente si la accesibilidad de los servicios públicos de calidad incide significativamente en la satisfacción de las personas de atención prioritaria, para ello se observaron y analizaron 6 variables, que permitieron establecer que, el acceso efectivo, inclusivo y de calidad a servicios públicos como agua potable, alumbrado público, alcantarillado, recolección de basura, servicio de internet y salud, tienen un impacto directo en el nivel de satisfacción y percepción de bienestar de las personas de atención prioritaria.

- 1. Los grupos de atención prioritaria y los servicios públicos:** Los grupos de atención prioritaria pueden estar divididos en tres grupos, por un lado, las personas que por su condición física no pueden realizar sus actividades por cuenta propia; los seres humanos que por su edad pueden ser objeto de abusos y explotación; y, las personas que por sus situaciones económica y cultural son vulnerados y excluidos. A estos grupos de personas el Estado a través de la Constitución de la República del Ecuador, se los denomina, grupos de atención prioritaria y tienen derecho a recibir atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

El Estado y los gobiernos autónomos descentralizados, en el Ecuador son responsables de gestionar los servicios públicos que de acuerdo a la legislación ecuatoriana a la cabeza la Constitución deben de ser de calidad. Los servicios públicos de calidad se miden bajo las dimensiones de eficiencia, la eficacia, equidad y pertinencia; la eficiencia se relaciona con la gestión efectiva del talento humano, los recursos financieros y tecnológicos; la eficacia se mide con los resultados, es decir con el logro de propósitos planteados; la equidad hace alusión al principio de oportunidad, es decir, que todos tengan el mismo derecho acceder y recibir servicios públicos de calidad; y, la pertinencia va de la mano con lo pertinente, ósea, que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los grupos objetivo, tomando como base sus características e identidad cultural.

Bajo estos argumentos, se observa que la dignidad humana es un derecho natural, que involucra preferentemente a la vida, a la libertad, a la salud e integridad personal, y para el goce efectivo de estos derechos fundamentales, es necesario garantizar que los servicios básicos sean de calidad. Los servicios públicos que influyen en la dignidad humana en el Ecuador, se relacionan con el buen vivir y estos son: agua y alimentación, ambiente sano, comunicación e información, cultura y ciencia, educación, hábitat y vivienda, salud, trabajo y seguridad social, como se había señalado en párrafos anteriores, la calidad de los servicios básicos se mide por medio de la eficiencia, la eficacia, equidad y pertinencia de los mismos.

En este sentido, surge la pregunta ¿Los servicios públicos en el Ecuador son eficientes, eficaces, equitativos y pertinentes? Para dar respuesta a este interrogante, se analizan algunos servicios públicos. Uno de los servicios básicos fundamentales para la vida es el agua que la Constitución de la República del Ecuador (2008), lo declara como derecho humano, fundamental e irrenunciable, porque el agua es líquido esencial para la vida, por esta razón este servicio debe ser de calidad, eficaz y eficiente.

Según el Art. 314 de la norma constitucional precitada, el Estado garantiza la provisión de servicios públicos, incluidos agua potable, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones y recolección de desechos sólidos. En concordancia con este postulado constitucional, el Art. 55 de COTAD, señala que, la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental, son competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal; en las zonas rurales, para hacer efectivo el principio de igualdad en el acceso a servicios públicos de calidad, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, según la norma precitada, tienen la obligación de vigilar que los servicios públicos sean de calidad, en otras palabras, El Estado a través de los GAD son los responsables de entregar a la ciudadanía los servicios indispensables, para garantizar una vida plena y una salud integral.

Para que el mandato constitucional y legal sobre los servicios públicos, se cumplan y efectivicen los GAD deben aplicar el principio de igualdad de oportunidades. El principio de igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos es fundamental para efectivizar el Estado constitucional de derechos y lograr una sociedad más justa y equitativa, porque este principio prohíbe la exclusión de servicios públicos de calidad, hecho que impacta positivamente en la reducción de las desigualdades y garantiza una democracia participativa e inclusiva.

Según la Federación Internacional de Ginecología y Obstetricia (2019), garantizar la igualdad de acceso a los servicios públicos y garantizar que esos servicios respondan a las necesidades de la población es fundamental para reducir la pobreza, la desigualdad y promover los derechos humanos. Sin embargo, si se analiza la situación de los servicios públicos en el sector urbano y rural, entre estos dos contextos existen diferencias significativas que inciden negativa en la calidad de vida de sus habitantes; en el sector rural y más aún en el sabrural, el servicio de agua potable, la recolección de basura, el servicio de internet, es insuficiente, realidades que impactan negativamente a toda la población, especialmente a los grupos de atención prioritaria.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 85 indica que las políticas públicas deben garantizar la igualdad, equidad y accesibilidad a los servicios básicos, hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos; en el Artículo 35 establece que personas y grupos de atención prioritaria (niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, etc.) recibirán protección especializada, lo que incluye acceso preferencial a servicios básicos. Esto implica señalar que, las políticas públicas deben hacer efectivo el goce de estos derechos, para proteger a

estos grupos a través de una atención integral, esto le obliga al Estado a incluir a estos grupos en la elaboración de las pláticas públicas.

2. **Accesibilidad y desafíos para garantizar los servicios públicos de calidad:** El principio de igualdad y no discriminación es uno de los pilares fundamentales del Estado constitucional de derechos y justicia, obliga al Estado ecuatoriano a garantizar el acceso efectivo de todos los ciudadanos a los servicios públicos de calidad. En efecto, los servicios públicos deben ser accesibles a todas las personas, sin importar su ubicación geográfica, condición física o económica, esto implica eliminar barreras arquitectónicas, garantizar la disponibilidad de transporte adecuado y ofrecer servicios en horarios y lugares convenientes.

En este contexto, (Villacreses, et al., 2023), señalan, que, la falta de acceso a los servicios básicos como agua potable, educación de calidad, salud integral y especializada, servicio de saneamiento, internet y otros, limita las posibilidades de alcanzar el bienestar que se consagra en la Constitución de la República como Sumak Kawsay, lo que implica señalar que, la gestión pública que desarrollan los GAD a nivel nacional, regional, provincial, cantonal y parroquial, no responden al principio de buena administración pública, a pesar que existe suficiente normativa legal que les obliga a cumplir sus funciones y obligaciones con eficiencia y eficacia, con calidad y calidez, probablemente esto se deba a la falta de transparencia, aplicabilidad de la norma y corrupción.

La calidad del servicio público se mide en función de la satisfacción del usuario, según los resultados de la investigación realizada por Parrales (2024), existe un 34% de satisfacción del usuario por la calidad de los servicios públicos recibidos, indicadores como falta de empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta están incidiendo negativamente en la calidad del servicio público; por otra parte, Solórzano, (2020), en su artículo científico, señala que, la satisfacción de la población en relación a los servicios públicos se encuentra en un 32%, dice esto se debe a una débil orientación estratégica del talento humano y su gestión por procesos. En sentido general, desde el gobierno de Lenin Moreno Garcés, luego Guillermo Lasso Mendoza y hoy, con el actual gobierno Daniel Noboa Azin, el descontento e indignación por la falta de acceso a servicios públicos de calidad, ha crecido, a tal punto que, un porcentaje significativo de ciudadanos de las principales ciudades del Ecuador: Quito, Cuenca y Guayaquil, a través de las protestas, piden la salida del presidente de la República, por su pésima gestión a favor del mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos.

En este contexto, los servicios públicos deben ser de alta calidad, es decir, deben ser eficientes, efectivos y pertinentes a las necesidades de la población, si el Estado y el gobierno nacional, quieren hacer efectivo y real lo que establece la Constitución de la República y que se lo puede resumir en dos palabras, bienestar ciudadano. En otras palabras, cuando los servicios públicos cumplan y permitan satisfacer las necesidades de la población, se generará mayor satisfacción y confianza en las instituciones públicas.

Otro de los principios que debe efectivizar para que los servicios públicos sean de calidad, es el principio de continuidad, que obliga a las autoridades correspondientes a establecer políticas y mecanismos estratégicos para que los servicios sean continuos y sostenibles en el tiempo, sin que existan interrupciones, salvo factores extremos, como lo que actualmente pasa en el Ecuador, que por falta de lluvias el servicio eléctrico es deplorable y se entrega por sectores y horas. De ahí que, el principio de continuidad en los servicios públicos es un pilar fundamental en el derecho administrativo y en la prestación de servicios esenciales, su objetivo principal es proteger los derechos de los ciudadanos que dependen de estos servicios para satisfacer sus necesidades básicas y garantizar el orden público.

La participación ciudadana también es un derecho y un desafío para garantizar los servicios públicos de calidad. El derecho de participación es un derecho fundamental de las democracias modernas, en especial de quienes tienen un modelo de democracia representativa, directa y comunitaria como lo tiene el Ecuador, este derecho faculta a los ciudadanos involucrarse y participar en la toma de decisiones, inclusive en la elaboración de políticas públicas para garantizar los derechos humanos y constitucionales.

Según Casallas, et al., (2024). la participación ciudadana es “la voz activa de la sociedad civil que no solo fortalece las bases de la democracia, sino que también emerge como un componente crucial para el ejercicio pleno del derecho al desarrollo”. En este sentido, las y los ciudadanos deben participar en la definición, diseño y evaluación de los servicios públicos, garantizando que respondan a sus necesidades reales, sin embargo y debido a los actos de corrupción que se observa en el mundo entero, especialmente en América Latina y el Ecuador, la participación ciudadana en la toma de decisiones, en la elaboración de políticas públicas, inclusive en el reclamo para que los servicios públicos sean de calidad, como señala la Constitución de la República y la Ley, es mínima, como que no existe un interés ciudadano por mejorar su calidad de vida.

3. Desafíos para garantizar la calidad de servicios públicos: La vida digna, el Sumak Kawsay, la convivencia pacífica y armónica, la igualdad y equidad, tienen una relación directa con la satisfacción de los ciudadanos por los servicios públicos que reciben. En efecto para alcanzar una vida digna y un bienestar ciudadano es fundamental contar con servicios públicos eficientes y accesibles que garanticen condiciones básicas como salud, educación, vivienda y saneamiento, cuando estos servicios funcionan adecuadamente, contribuyen significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas.

Por otra parte, los servicios públicos de calidad promueven la cohesión social y reducen las tensiones. Es decir, cuando las personas tienen acceso a oportunidades equitativas y sienten que sus necesidades básicas están cubiertas, es menos probable que surjan conflictos, porque la satisfacción con los servicios públicos está estrechamente ligada a la percepción de justicia y equidad. En este sentido, los desafíos para garantizar la calidad de servicios públicos en el Ecuador se relacionan con los recursos, con la desigualdad regional, corrupción e ineficiencia de la gestión pública.

La falta de recursos es uno de los problemas graves que se observan en varios países de América Latina, Ecuador no es la excepción, por la calidad de los servicios públicos que reciben los ciudadanos ecuatorianos, se puede decir que, la inversión en infraestructura, equipos y personal necesarios para brindar servicios de calidad es insuficiente, lo que da lugar a que exista desigualdades entre ciertas comunidades y regiones, como por ejemplo, entre el sector rural y urbano o entre la región costa y sierra.

Garantizar la igualdad y equidad en el otorgamiento de los servicios públicos, es uno de los principios fundamentales del Estado constitucional de derechos y justicia, inclusive, se relaciona con los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 de la Naciones Unidas y que hacen alusión a la salud y bienestar, educación de calidad, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, ciudades y comunidades sostenibles, etc. Sin embargo entre el sector rural y urbano; entre la Regiones de la Costa, Sierra, Oriente y Región Insular o Galápagos, las oportunidades de acceso a servicios públicos varían significativamente y que evidencian las desigualdades socioeconómicas, la falta o inadecuada gestión y planificación por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a todo nivel.

En efecto, la falta de igualdad y equidad, se debe también a uno de los problemas que actualmente en el Ecuador es crítico, la corrupción, unido a este problema social, está la ineficiencia o

inadecuada gestión pública, dos desafíos que los gobiernos venideros deben enfrentar y solucionar de manera radical, para cambiar la realidad socioeconómica del país. Al respecto, Pinzón (2020), dice, “La corrupción en el sector público, debido a sus nocivos efectos en distintas esferas, se constituye actualmente en una importante amenaza para el desarrollo económico de las sociedades”, por su parte, Vargas, et al., (2020), señalan que, “durante años, se ha aplicado el estado de excepción para realizar contrataciones públicas de forma incorrecta, producto que se han alegado motivos que no se encuentran establecidos en la normativa”, finalmente, Del Socorro Alzate (2022), dicen, que la corrupción beneficia a funcionarios públicos a partir de la reasignación de los recursos públicos que son asignados para cambiar la realidad socioeconómica de la población con mayor vulnerabilidad, por otra parte, los altos niveles burocráticos que ralentizan los procesos de denuncias y que, al existir un castigo general para los funcionarios, esto genera una tendencia a ocultar los procesos y cometer actos delictivos. En otras palabras, la corrupción en el Ecuador se ha convertido en un *modus vivendi* de los servidores y funcionarios públicos corruptos, que no son castigados por las instituciones de control y la justicia, porque las autoridades de estas instituciones estatales, también son parte del botín delincuencia, evidenciándose una ineficiente y corrupta gestión pública que impacta negativamente en la calidad de los servicios públicos.

Bajo estas consideraciones, las estrategias para mejorar la calidad de los servicios públicos, está en el fortalecimiento de la gobernanza que promueva una gestión pública transparente, eficiente y participativa; asignar los recursos necesarios para construir una infraestructura que permita ofertar servicios públicos de calidad y realizar un seguimiento para evitar actos de corrupción en la contratación; se debe actualizar y capacitar constantemente a los servidores públicos como ordena la Constitución de la República y la Ley, para garantizar una atención al usuario de calidad y calidez; hay que promover la participación ciudadana, es decir, se debe involucrar a la ciudadanía en la definición y evaluación de los servicios públicos; finalmente, hay que combatir la corrupción, cumpliendo lo que dice el Art. 83 de la Carta Magna, denunciar y combatir los actos de corrupción, también se debe implementar mecanismos de control y transparencia para prevenir y sancionar este fenómeno social.

Metodología

La unidad de análisis de la presente investigación se ubica en la República de Ecuador, específicamente en el sector urbano y rural de la Provincia de Chimborazo, donde se estudió, la

calidad de los servicios públicos para medir su impacto en la satisfacción de las personas de atención prioritaria. En el proceso investigativo se utiliza el método inductivo, analítico y descriptivo, cada uno de estos métodos cumplen un papel específico en el proceso de investigación y su combinación permite tener una visión más completa del problema jurídico estudiado; por la complejidad y los objetivos, es de enfoque mixto – cualicuantitativo, el enfoque cualitativo profundiza las cualidades y características, mientras que los cuantitativos proporcionan datos numéricos y generalizables, juntos, ofrecen una visión más integral del objeto de estudio; de nivel descriptivo; de tipo pura, documental, dogmática, de campo, analítica jurídica y descriptiva jurídica, cada tipo de investigación jurídica tiene sus propias características y objetivos; de diseño no experimental, porque en el proceso investigativo no se manipula deliberadamente las variables, sino, se observa y estudia al problema tal como ocurre en su contexto natural.

La población objeto de estudio está constituida por 60 personas de atención prioritaria sector rural y urbano, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado de 7 preguntas basadas en escalas de Likert, para medir la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria. El análisis de datos se realiza utilizando técnicas matemáticas, estadísticas y lógicas para establecer correlaciones entre las variables.

Resultados y discusión

Pregunta 1. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de agua potable?

Tabla 1. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Personas de atención prioritaria sector rural		Personas de atención prioritaria sector urbano	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho/a	14	23%	22	37%
Satisfecho/a	7	12%	16	27%
Neutral	13	22%	8	13%
Insatisfecho/a	24	40%	11	18%
Muy insatisfecho/a	2	3%	3	5%
Total	60	100%	60	100%

Nota. Esta tabla visualiza los resultados de la investigación en relación a la satisfacción del servicio de agua potable

Discusión de resultados: El servicio de agua potable se refiere al suministro de agua tratada y apta para el consumo humano, este servicio es esencial para garantizar la salud, el bienestar y el desarrollo de las comunidades, ya que proporciona acceso al agua necesaria para beber, cocinar, higiene personal y otras actividades diarias. El agua potable previene enfermedades transmitidas por el agua, como diarrea, cólera y tifus, mejora la calidad de vida al facilitar actividades básicas, fomenta la productividad y el trabajo.

Bajo estos argumentos y conforme a los resultados de la investigación, las personas de atención prioritaria sector rural en un 43% se encuentran insatisfechos con el servicio de agua potable y el 22% de los encuestados prefieren no opinar; mientras que, las personas de atención prioritaria sector urbano en un 64% se encuentran satisfechos y el 31% denota insatisfacción con el servicio de agua potable. Según los resultados de la investigación realizada por Vega et. al. (2024), existe una gran brecha en el acceso a servicios básicos entre áreas urbanas y rurales, en las zonas rurales, muchas viviendas carecen de agua potable lo cual contribuye a condiciones de vida precarias. Según la UNESCO (2029), la degradación ambiental, rápida urbanización, crecimiento demográfico, hábitos de consumo insostenibles y movimientos migratorios repercuten en la disponibilidad y calidad del agua al que puedan acceder las personas. En el caso del Ecuador, la falta de acceso y la calidad del servicio de agua potable, principalmente se debe a la inadecuada gestión de los gobiernos autónomos descentralizados, falta de infraestructura y a los actos de corrupción, acciones que impiden lograr alcanzar el propósito 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 de las Nacionales Unidas.

Pregunta 2. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de alumbrado público?

Tabla 2. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Personas de atención prioritaria sector rural		Personas de atención prioritaria sector urbano	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho/a	9	15%	15	25%
Satisfecho/a	17	28%	16	27%
Neutral	15	25%	8	13%
Insatisfecho/a	12	20%	9	15%
Muy insatisfecho/a	7	12%	12	20%
Total	60	100%	60	100%

Nota. Esta tabla visualiza los resultados de la investigación con relación a la satisfacción con el servicio de alumbrado público

Discusión de resultados: El alumbrado eléctrico beneficia a toda la comunidad, mejorando la visibilidad en espacios públicos, facilitando la movilidad y contribuyendo a la seguridad. En este sentido, el servicio de alumbrado público es fundamental para el desarrollo de actividades cotidianas y para garantizar la seguridad de las personas, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas porque es un factor clave para el desarrollo económico, ya que facilita las actividades comerciales y turísticas.

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), aunque no menciona explícitamente el alumbrado público, este instrumento internacional establece el derecho a un nivel de vida adecuado, que incluye el acceso a servicios básicos necesarios para una vida digna, por otra parte, Los ODS, especialmente el objetivo 11 relacionado con las ciudades y asentamientos humanos sostenibles, promueven el acceso a servicios básicos como el alumbrado público, buscando ciudades seguras, resilientes y sostenibles.

El 43% de personas de atención prioritaria del sector rural, señalan que, están satisfechos con el con el servicio de alumbrado público y el 32% señalo estar insatisfecho; mientras que el 52% de las personas de atención prioritaria sector urbano, dicen que están satisfechos con el servicio de alumbrado público y el 35% de los encuestados expresan estar insatisfechos con el servicio precitado.

Pregunta 3. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de alcantarillado?

Tabla 3. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Personas de atención prioritaria sector rural		Personas de atención prioritaria sector urbano	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho/a	9	15%	21	35%
Satisfecho/a	17	28%	19	32%
Neutral	7	12%	8	13%
Insatisfecho/a	15	25%	5	8%
Muy insatisfecho/a	12	20%	7	12%
Total	60	100%	60	100%

Nota. Esta tabla visualiza los resultados de la investigación con relación a la satisfacción con el servicio de alcantarillado

Discusión de resultados: El servicio de alcantarillado es un sistema fundamental para la salud pública, el bienestar de las comunidades y la protección del medio ambiente, su importancia radica en la recolección y tratamiento adecuados de las aguas residuales, evitando así la propagación de enfermedades y la contaminación de los recursos hídricos. En efecto, un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a un entorno más limpio y saludable, lo que mejora la calidad de vida de las personas.

El 45% de las personas de atención prioritaria sector rural, no están satisfechos con el servicio de alcantarillado, el 12% prefiere no opinar. En cambio, el 67% de las personas de atención prioritaria sector urbano están satisfechos y el 20% insatisfechos con el servicio de alcantarillado. En este sentido, según el INEC y la UNICEF (2023), En las comunidades rurales de Ecuador, 8 de cada 10 niños indígenas carecen simultáneamente de agua segura, saneamiento básico e insumos de higiene en sus hogares, la falta de acceso a este derecho repercute principalmente en la salud de los niños, las diarreas agudas son la segunda causa de muerte en los menores de 5 años en los países en desarrollo, y se ha comprobado que es uno de los principales determinantes de la desnutrición crónica.

Pregunta 4. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de recolección de basura?

Tabla 4. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Personas de atención prioritaria sector rural		Personas de atención prioritaria sector urbano	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho/a	11	18%	18	30%
Satisfecho/a	14	23%	17	28%
Neutral	7	12%	9	15%
Insatisfecho/a	18	30%	9	15%
Muy insatisfecho/a	10	17%	7	12%
Total	60	100%	60	100%

Nota. Esta tabla visualiza los resultados de la investigación con relación a la satisfacción con el servicio de recolección de basura

Discusión de resultados: La recolección de basura, es un servicio esencial que se encarga de retirar los residuos sólidos (basura) de nuestros hogares, negocios y espacios públicos, estos residuos pueden ser desde restos de comida hasta empaques, muebles viejos y otros materiales desechables. Este servicio es fundamental para mantener la higiene porque evita la acumulación de basura que

atrae plagas y propaga enfermedades, contribuye a mantener un ambiente sano y seguro para todos y ayuda a prevenir la contaminación del suelo, el agua y el aire.

Según los resultados de la investigación el 47% de las personas de atención prioritaria sector rural expresan no estar satisfechos con el servicio de recolección de basura, el 12% de los encuestados prefiere no opinar; en cambio, el 58% de las personas de atención prioritaria sector urbano dicen estar de satisfechos con el servicio de recolección de basura y el 27% manifiestan estar insatisfechos. En este sentido, García & Jesús (2021), el mejoramiento continuo, exige al sector de los servicios públicos en específico al de la recolección de desechos sólidos, niveles cada día superior en materia de capacitación y asesoramiento tanto para el desarrollo de planes estratégicos, como para incrementar la competitividad y visualizar los posibles escenarios.

Pregunta 5. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de internet?

Tabla 5. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Personas de atención prioritaria sector rural		Personas de atención prioritaria sector urbano	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho/a	12	20%	17	29%
Satisfecho/a	12	20%	18	30%
Neutral	16	26%	6	10%
Insatisfecho/a	10	17%	8	13%
Muy insatisfecho/a	10	17%	11	18%
Total	60	100%	60	100%

Nota. Esta tabla visualiza los resultados de la investigación con relación a la satisfacción con el servicio de internet

Discusión de resultados: El internet se ha convertido en una herramienta indispensable en la vida moderna, transformando la forma en que nos comunicamos, trabajamos, aprendemos y nos relacionamos. En Ecuador, su impacto es cada vez más significativo, contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural del país, facilita la compra y venta de productos y servicios a nivel nacional e internacional, generando nuevas oportunidades de negocio; promueve los destinos turísticos ecuatorianos y permite realizar reservas en línea; brinda acceso a una vasta cantidad de información y recursos educativos, permitiendo a los estudiantes aprender a su propio ritmo y ampliar sus conocimientos; permite a los pacientes recibir atención médica a distancia, especialmente en zonas de difícil acceso, etc.

En las zonas rurales, el internet puede ser un catalizador para el desarrollo y la reducción de la brecha digital; en las áreas urbanas, el internet es una herramienta esencial para el desarrollo económico, la innovación y la vida cotidiana. En este sentido y en relación a la satisfacción con el servicio de internet, el 40% de personas de atención prioritaria sector rural, dicen estar satisfechos con el servicio de internet y el 34% dice estar insatisfecho. Por su parte, el 59% de las personas de atención prioritaria sector urbano, señalan estar satisfechos con el servicio del internet y el 31% dicen estar insatisfechos.

Es necesario señalar que varios estudios demuestran una relación significativa entre calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, en este contexto, Silva et al., (2021) señalan que, existe una correlación significativa y fuerte entre calidad del servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente; en este mismo sentido, Rivadeneyra y Oruna, (2019) indican que, una percepción positiva de la calidad del servicio se traduce en una mayor satisfacción del cliente.

Pregunta 6. ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de salud pública?

Tabla 6. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Personas de atención prioritaria sector rural		Personas de atención prioritaria sector urbano	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho/a	1	2%	3	8%
Satisfecho/a	3	5%	5	25%
Neutral	20	33%	10	17%
Insatisfecho/a	10	17%	20	33%
Muy insatisfecho/a	26	43%	22	37%
Total	60	100%	60	100%

Nota. Esta tabla visualiza los resultados de la investigación con relación a la satisfacción con el servicio de salud pública

Discusión de resultados: Los instrumentos internacionales de derechos humanos reconocen el acceso a la salud como un derecho fundamental, estos acuerdos establecen una serie de principios y normas que los Estados deben respetar para garantizar este derecho a sus ciudadanos. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), aunque no detalla específicamente el derecho a la salud, establece en su Art. 25 que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, entre otras cosas, la salud; por su parte el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC, 1966), establece que los Estados Partes se

comprometen a tomar medidas adecuadas para la realización progresiva del derecho de toda persona a disfrutar de salud física y mental.

Bajo estos fundamentos de derecho, el servicio de salud pública en Ecuador, al igual que en muchos otros países, se refiere al conjunto de acciones y programas que el Estado implementa para garantizar el acceso a servicios de salud a toda la población, sin distinción, su objetivo principal es mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos, prevenir enfermedades y promover estilos de vida saludables. Sin embargo, el 60% de personas de atención prioritaria sector rural manifiestan estar insatisfechos con el servicio de salud pública y el 67 % de personas de atención prioritaria sector urbano no existe una satisfacción significativa por el servicio de salud que reciben.

La falta de satisfacción significativa con el servicio de salud en el sector rural y urbano del Ecuador es un problema que obedece a la desigualdad en la distribución de recursos, a pesar que el sector urbano cuenta con mayores recursos e infraestructura, el servicio de salud pública es crítico. La atención primaria, que es el primer contacto de las personas con el sistema de salud, a menudo es insuficiente, esto se debe a la falta de médicos y enfermeras, así como a la escasez de medicamentos y suministros. De acuerdo con datos del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Ecuador se encuentra entre los países más ineficientes en el campo de la salud, ubicándose en el puesto 54 de un total de 71 países analizados, por esta razón Garcés y Medina (2024), señalan que, el servicio de salud pública es deplorable y crítico, que va en contra del principio de calidad.

Conclusiones

Con la nueva Constitución de la República del Ecuador, el acceso a los servicios básicos debe ser de calidad, con el fin de garantizar a todos los ecuatorianos el Sumak Kawsay o Buen Vivir, especialmente de las personas consideradas de atención prioritaria. Sin embargo y de acuerdo a los resultados de investigación, se puede concluir señalando, que existe una desigualdad considerable en el acceso a los servicios básicos de calidad, entre el sector urbano y rural, razón por la cual, un porcentaje significativo de personas de atención prioritaria, con mayor énfasis en las zonas geográficas ubicadas fuera de los centros urbano, viven en pobreza y extrema pobreza, muchos de ellos abandonados por falta de oportunidades y la migración.

Los resultados de la investigación indican que, los principales servicios básicos insatisfechos en el sector rural son, agua potable, alcantarillado y salud pública. En cambio, en el sector urbano los servicios básicos insatisfechos son, agua potable y salud pública, servicios esenciales para la salud,

la higiene y el bienestar general, la ausencia de estos está impactando en la vida digna especialmente de las personas de atención prioritaria. En conclusión, la calidad y el acceso a los servicios públicos tienen una relación directa con la calidad de vida de los habitantes, cuando estos servicios son adecuados, la población tiene mejores condiciones de vida; cuando son deficientes o inaccesibles, se generan desigualdades y problemas sociales.

Referencias

1. Asociación de Centros de Diálisis de Ecuador. (ASODIÁLISIS, 2024). Más de mil muertes por falta de tratamiento en pacientes renales. <https://diariocorreo.com.ec/104443/portada/mas-de-mil-muertes-por-falta-de-tratamiento-en-pacientes-renales>
2. Casallas, D. F. R., Moreno, Á. E. P., Acosta, D. R., & Torres, E. R. (2024). Participación ciudadana, gobernanza democrática y derecho al desarrollo: una revisión sistemática. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 198-214.
3. Del Socorro Alzate-Cárdenas, M., Posada-Girado, J. J., & Herrera-Mahecha, V. A. (2022). Corrupción en el Sector Público: Un Análisis Bibliométrico e Identificación de Tendencias. *Revista Lasallista de Investigación*, 19(2), 229-257.
4. García, S., & Jesús, M. (2021). Modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos. *Revista de estudios gerenciales y de las organizaciones*, 5(1), 125-142.
5. Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. [CRE, 2008]. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>
6. Ecuador. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización [COTAD, 2010]. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
7. Garcés Ponce, M. A., & Medina Garcés, G. Y. (2024). Atención especializada y el derecho a la salud integral de las personas con discapacidad en los centros de salud pública del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 9(12), 1110-1136.
8. INEC & UNICEF. (2023). Medición de los ODS en Ecuador. https://www.unicef.org/ecuador/sites/unicef.org.ecuador/files/2021-05/Ecuador_DCI_Agua_Saneamiento-001.pdf

9. Narváez Ibarra, H. L. & Holguín Alvarado, F. A. (2024). Informe de inversión social para el desarrollo sostenible 2022-2023. https://fechac.org.mx/app_fechac/_files/_img/_documents/012821-160142_rf-1-03compromisodefchacconlosodsrev1.pdf?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAvbm7BhC5ARIsAFjwNHvUQivLZsJjsqdlq8cte4vrtuLa6vr_hADyLLdNQbvMct3k0opuFtYaAqC0EALw_wcB
10. Organización de las Naciones Unidas. (ONU, 1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
11. Organización de las Naciones Unidas. (ONU, 1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>
12. Parrales Espinales, K. J. (2024). Calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta. Tesis: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/5769/1/Ulead-ADM-0238.pdf>
13. Pinzón Venegas, K. E. (2020). La corrupción en el sector público: Un modelo teórico matemático de equilibrios múltiples (Master's thesis, Quito, Ecuador: Flacso Ecuador).
14. Revista Gestión, (2024). La cultura de reciclaje aún no es parte de la vida de los ecuatorianos. <https://revistagestion.ec/analisis-sociedad/la-cultura-de-reciclaje-aun-no-es-parte-de-la-vida-de-los-ecuatorianos/>
15. Rivadeneyra, C. A., & Oruna, L. J. (2019). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en una agencia de viajes y asesoría en turismo tradicional en la ciudad de Lima-Perú, año 2019 (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/23914>
16. Silva, T. J., Macías, H. B., Tello, L. E., & Delgado, R. J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2),85-101

17. Solís Aguirre, N. D. (2021). Percepción ciudadana sobre el sistema de recolección de desechos sólidos mediante ecotachos en el barrio San Alfonso, cantón Riobamba. Kairós, Revista de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas, 4(6), 155-155.
18. Solórzano, M. P. V., Briones, L. A. A., & Cedeño, N. P. (2020). Valoración de la satisfacción del usuario en los servicios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jama, Ecuador. Revista Caribeña de Ciencias Sociales (RCCS), (10), 6.
19. Trujillo Gómez, J. A., & Díaz Galindo, A. V. (2022). Sistemas de alcantarillado y el control de la contaminación odorífera. Tesis: Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d34864b7-ff0b-44e4-b6e8-c2afe25784b2/content>
20. UNESCO (2019), The United Nations world water development report 2019: leaving no one behind, Paris, UNESCO, <https://es.unesco.org/watersecurity/wwap/wwdr/2019>
21. Vargas, V. P. E., Merino, E. N. S., & Aguiar, S. C. (2020). Las contrataciones en estado de excepción y los actos de corrupción en el sector público en el Ecuador. Revista UNIANDES Episteme, 7(1), 1341-1365.
22. Vega, A. Y. C., Montesdeoca, J. L. Z., & Briones, O. Z. (2024). Determinantes de la pobreza en Ecuador. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 6(7), 81-95.
23. Villacreses, W. A. L., Pin, R. X. V., García, M. G. S., & Parrales, E. N. L. (2023). Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 8(10), 48-71.

© 2025 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/>).