



ISSN en línea: 2550-6692
ISSN: 2477-9172

ENFERMERÍA INVESTIGA

<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/index>



GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO EN LATINOAMÉRICA

PUBLIC MANAGEMENT AND QUALITY OF USER SERVICE IN THE PUBLIC SECTOR IN LATIN AMERICA

Arianna Nicole Zavala Hoppe¹ <https://orcid.org/0000-0002-9725-4511>, Kariana Maricela Merchán Villafuerte² <https://orcid.org/0000-0002-8059-7518>, Teresa Véliz Castro³ <https://orcid.org/0000-0002-3434-0439>, Pedro Marcelino Falconi Ayón⁴ <https://orcid.org/0009-0005-0470-3453>

¹Docente de la Carrera Laboratorio Clínico, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Estatal del Sur de Manabí.

²Docente de la Carrera Laboratorio Clínico, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Estatal del Sur de Manabí.

³Docente de la Carrera Laboratorio Clínico, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Estatal del Sur de Manabí.

⁴Delegado del Procurador General del Estado-Loja-Ecuador

2477-9172 / 2550-6692 Derechos Reservados © 2024 Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Enfermería. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons, que permite uso ilimitado, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original es debidamente citada

Autor de correspondencia: Mg. Arianna Nicole Zavala Hoppe. **Correo electrónico:** arianna.zavala@unesum.edu.ec.

Recibido: 14 de diciembre 2023

Aceptado: 01 de marzo 2024

RESUMEN

Introducción: La Gestión Pública esta direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva, direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva. **Objetivo:** identificar la gestión pública y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica. **Métodos:** Se realizó un estudio con diseño documental explicativo, de las bases de datos PubMed, Springer, ScienceDirect, se incluyeron 37 artículos publicados en los últimos cinco años, se utilizaron los términos MeSH "Estrategias", "Indicadores", "Gestión Pública", "Calidad", "Sector Público", "Factores", "Usuario", "Servicio", se aplicaron criterios de selección basados en la relevancia, vigencia y centradas en la temática. **Resultados:** La gestión de la calidad busca que la organización a través del control de sus procesos, mejore su capacidad para producir un producto o servicio que satisfaga las necesidades del cliente estableciendo mecanismos que permitan mejorar la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad central para el desarrollo de estrategias **Conclusión:** Las bases teóricas y el estado del arte de las variables estudiadas, por medio de una revisión bibliográfica rigurosa de los principales trabajos y enfoques desarrollados por autores para dar sustento teórico sobre las políticas de Transparencia, su aplicabilidad y contribución al modelo de gestión pública

Palabras clave: indicadores, servicio, atención, pública, controles.

ABSTRACT

Introduction: Public Management is aimed at solving problems with an effective decision-making strategy, directed at solving problems with an effective decision-making strategy. **Objective:** to identify public management and quality of customer service in the public sector in Latin America **Methods:** A study was carried out with an explanatory documentary design, from the databases PubMed, Springer, ScienceDirect, 37 articles published in the last five years were included. , the MeSH terms "Strategies", "Indicators", "Public Management", "Quality", "Public Sector", "Factors", "User", "Service" were used, criteria of selection based on relevance, validity and focused on the topic. **Results:** Quality management seeks to ensure that the organization, through the control of its processes, improves its capacity to produce a product or service that satisfies the client's needs by establishing mechanisms that allow improving the quality of the service has become a central need for the development of strategies **Conclusion:** It was possible to know the theoretical bases and the state of the art of the variables studied, through a rigorous bibliographic review of the main works and approaches developed by authors to provide theoretical support for Transparency policies, their

applicability and contribution to the public management model

Keywords: indicators, service, attention, public, controls

INTRODUCCIÓN

A través de los años, las personas se han enfrentado con problemas de recibir calidad. La mayoría de las instituciones públicas han tratado de mejorar tratándose solo metas a corto plazo, que no les han dejado ver más allá de sus necesidades inmediatas, los modelos de gestión no les permite obtener niveles óptimos de calidad y por lo tanto de rentabilidad (1).

En esta época de globalización, de tecnología y capacidad del talento humano donde las instituciones públicas deben tener establecido ciertos requerimientos que se deben cumplir para proporcionar servicios administrativos de calidad, es primordial contar con las herramientas necesarias que permitan alcanzar los niveles óptimos de satisfacción de los usuarios. La Institución pública que hoy en día no logra implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos administrativos, se enfrenta a la problemática de revocatoria, destitución de sus directivos y ser reemplazados por talento humano que han optado por adoptar una filosofía de calidad (2).

La Institución pública que hoy en día no logra implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos administrativos, se enfrenta a la problemática de revocatoria, destitución de sus directivos y ser reemplazados por talento humano que han optado por adoptar una filosofía de calidad. Las Gestiones Públicas constituyen los instrumentos con lo que se sustentan los estados para desarrollar políticas públicas que instrumentan los gobiernos con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y facilitar la prestación de servicios básicos de una sociedad con el fin de garantizar su bienestar social (3).

Actualmente, el servicio público en el Ecuador se ha visto empañada por diferentes causas como corrupción, burocracia, falta de empatía, entre otras. Se dice que la atención del servicio público es pésima o que el servidor público es incompetente, es decir el funcionario no cumple sus expectativas como prestador de servicio y que no tienen una buena predisposición en atender a los ciudadanos. Debido a que el servicio público ha sido señalado como una de las actividades de mala calidad, el Estado Ecuatoriano ha implementado manuales o procesos sobre la atención al usuario y cómo debe proceder un funcionario para brindar un servicio de calidad (4).

En la presente investigación documental demuestra la evidencia científica durante los últimos 5 años referente al proceso de implementación de una gestión pública el cual constituye el objeto de estudio

de esta investigación que apunta como campo de acción al mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios, lo cual es clave para que una institución pública mantenga su prestigio ante la sociedad, la única forma de mantenerse es ofrecer un compromiso serio de calidad, asegurándose un futuro efectivo y de confianza, utilizando un sistema administrativo de calidad bien planeado y documentado

MÉTODOS

Diseño y tipo de estudio

La presente investigación es de diseño documental y el tipo de estudio es descriptivo de alcance explicativo

Estrategia de búsqueda

Se realizó una revisión bibliográfica de artículos científicos en idioma inglés y castellano en bases de datos en PubMed, Scopus, Biomed Central, Scielo y ScienceDirect. Para la recopilación de información se utilizaron palabras clave tales como: factores, indicadores, servicio público, calidad, gestión. En la base de datos PubMed, en las cuales se utilizaron los términos MeSH "Estrategias", "Indicadores", "Gestión Pública", "Calidad", "Sector Público", "Factores", "Usuario", "Servicio". Se empleó el uso del boleano "and", "or" ya que el interés fue examinar las publicaciones sobre la gestión pública y calidad de atención al usuario en el sector público y la utilización de truncamientos como gestión pública*, administración pública *, calidad *, usuarios *, atención. Se incluyeron en la búsqueda de información tanto artículos originales como de revisión. La mayor parte de los artículos revisados fueron publicados entre 2018 y 2023, y se obtuvo un aproximado de 37 artículos. Posteriormente se aplicaron criterios de selección basados en la relevancia, vigencia y centradas en la temática.

Manejo de la información

En el manejo de la información seleccionada se llevó un proceso analítico – descriptivo en el cual se detallaron los hallazgos más relevantes de acuerdo con cada objetivo alcanzado.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de inclusión

Artículos de bases de datos científicas

Artículos en inglés y español

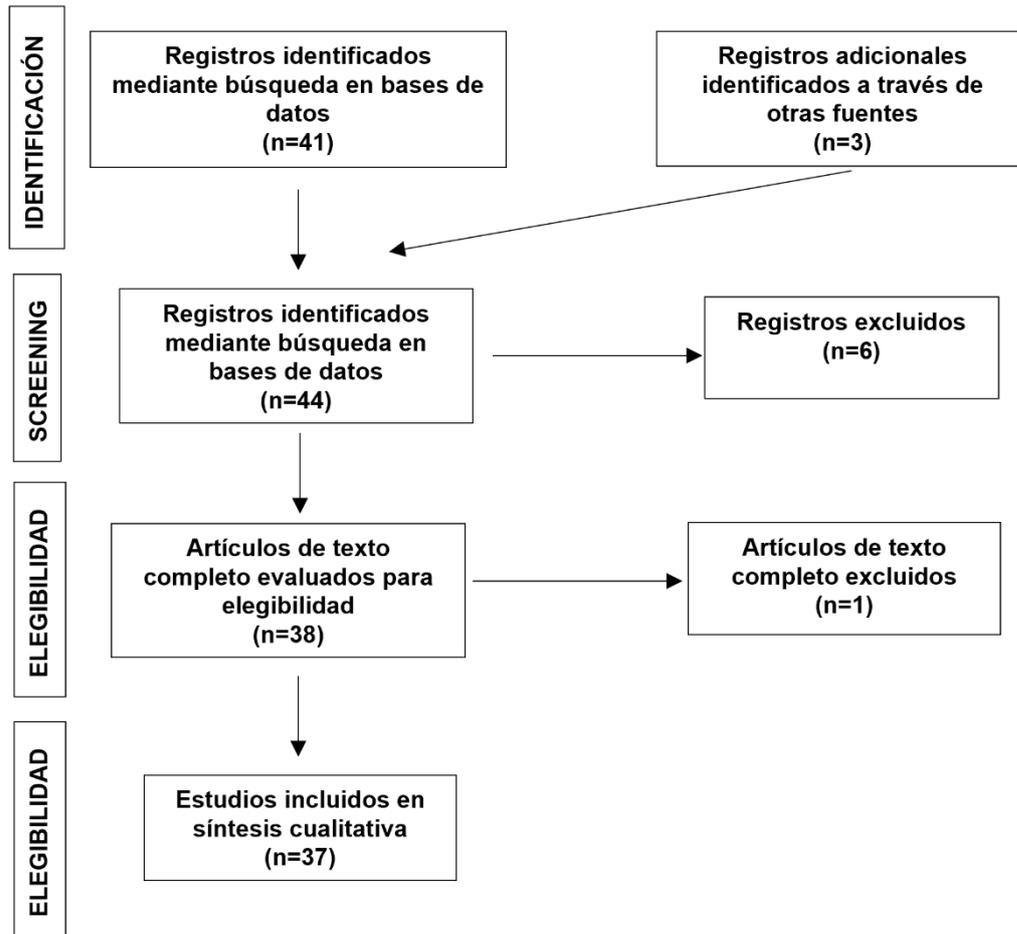
Las publicaciones corresponden en los años correspondientes a partir del año 2018 al 2023

Criterios Exclusión

Se excluyó todo artículo con información insuficiente y publicada, se excluyeron estudios que no tengan tanto impacto con las variables establecidas en el estudio

Además, los trabajos publicados que no permitieron acceso libre.

FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN DE ARTICULOS



CONSIDERACIONES ÉTICAS

El desarrollo de la investigación cumple con los acuerdos de ética en investigación profesionales otorgadas por el código ético de la investigación científica, cuyo manejo de información fue totalmente confidencial y legal, se utilizó el modelo de normas Vancouver y se eligieron documentos y fuentes fidedignas de revistas científicas reconocidas para evitar el plagio e invento de información (5).

RESULTADOS

En relación con la tabla 1, de los 37 artículos revisados, 12 artículos de gran impacto evidencian el primer objetivo acerca los referentes teóricos del proceso de la gestión pública en la calidad de atención al usuario en el sector público

TABLA 1. DETERMINAR REFERENTES TEÓRICOS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO

Autores, año, referencia y país	Tipo de investigación	Gestión pública y calidad de atención al usuario en el sector público
Salas G. 2018 (6). Colombia	Artículo de revisión	En la gestión pública, la calidad de los servicios es un factor principal en las reformas de la gestión pública, donde el punto de partida es la prestación de los mismos a la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades y derechos.
Porto y col. 2018 (7). Bolivia	Artículo de revisión	Estado regulador, administración pos-burocrática
Delgado K. 2018 (8). Perú	Artículo científico	Direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva
Maliza G y col. 2018 (9). Ecuador	Artículo científico	La autonomía local, regional y departamental; permite conocer las necesidades de la comunidad
Salimbeni S. 2019 (10). Argentina	Artículo científico	Proceso de toma de decisiones y resolución de problemas llevado adelante, normalmente, por el uso de habilidades transversales y de las ciencias básicas, siempre visando la productividad
Ripalda J. 2019 (11). Chile	Artículo de revisión	Es considerada una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado
Puican V. 2020 (12). España	Metaanálisis	La Gestión Pública esta direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva
Marcello M y col. 2022 (13). Ecuador	Artículo de revisión	Se caracteriza por la eficiente capacidad de respuesta ante la complejidad de las problemáticas que surgen a diario en los espacios sociales. Ante esta situación, la gestión pública es la responsable de producir y desarrollar estrategias para llevar a cabo una acción conveniente y efectiva
Morejón M y col. 2022 (14). Ecuador	Artículo científico	Responsable de desempeñar todas aquellas tareas que representen un apoyo administrativo en cualquier ámbito del estado implementación de nuevas técnicas de gestión, evaluación y control de las tareas administrativas.
Pereda F. 2021 (15). Perú	Artículo de revisión	La gestión de la calidad busca que la organización a través del control de sus procesos, mejore su capacidad para producir un producto o servicio que satisfaga las necesidades del cliente.
Flores A y col. 2022 (16). México	Artículo científico	Velar por el bienestar de la sociedad, con una estructura jerárquica, tanto en el gobierno central como territorial, en donde como administración pública se encarga de controlar y administrar los dineros y atender las necesidades de los ciudadanos.
Barragán X. 2022 (17). Ecuador	Artículo científico	Sus principios son eficiencia, competencia y efectividad. La existencia de una administración pública, eficiente, transparente y al servicio de la ciudadanía permite la existencia de un estado que brinde las garantías necesarias para proteger las libertades individuales

Con respecto a la tabla 2, de los 37 artículos revisados, 11 artículos de gran impacto evidencian el segundo objetivo referente a las principales características de calidad de atención al usuario en el sector público

TABLA 2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO

Autores, año, referencia y país	Tipo de investigación	Características de calidad de atención al usuario
López L y col. 2018 (18). Perú	Artículo de revisión	La percepción de la calidad de servicio en servidores de una institución del sector público es ambivalente, con una tendencia a ser favorable en los factores de percepción de la cooperación entre usuarios internos y de la valoración de su labor
Peñafiel W y col. 2018 (19). Venezuela	Artículo científico	La calidad de servicios es considerada son la pieza fundamental para elevar la calidad de la prestación del servicio, incrementar la eficiencia, aseguramiento de los resultados, entre otros beneficios
Rojas J y col. 2018 (20). Ecuador	Artículo científico	La capacidad de respuesta de la institución; seguridad al momento de la atención; fiabilidad y sinceridad en el producto o servicio comprometido; y la calidad de los tangibles o instalaciones del lugar. Es la evaluación de la experiencia de consumo, tomando como referencia, normalmente, las expectativas del cliente
Sarmiento S y col. 2019 (21). Perú	Artículo de revisión	Para desarrollar la calidad en el usuario se propicia la implementación de estrategias organizacionales que generen un clima donde el usuario interno al interactuar sienta que es parte de una institución
Cepeda J y col. 2019 (22). Ecuador	Artículo de revisión	La consolidación de un Sistema Integrado de Gestión, que apunte a un triple resultado final, incorporando temáticas enfocadas a la calidad (Norma ISO 9001)
Castellano S y col. 2019 (23). Venezuela	Artículo de revisión	De acuerdo con la Ley de Transparencia, las organizaciones del sector público están obligadas a rendir cuentas de su labor de manera periódica, esto no refleja la verdadera calidad y aplicación adecuada de los procesos
Peña M. 2019 (24). Perú	Metaanálisis	La norma ISO 8402, la cual sugiere que la verdadera calidad es aquella que se basa en la satisfacción plena de las necesidades del usuario de un producto o servicio
Ochoa J y col. 2019 (25). Ecuador	Artículo científico	Tiene por objeto la mejora de los resultados en el sentido más amplio: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Mejorar la calidad del producto o servicio
Numpaqué A y col. 2019 (26). Chile	Artículo científico	La mejora de la calidad percibida se puede lograr mediante el perfeccionamiento de la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio
Cordero A y col. 2020 (27). Ecuador	Artículo de revisión	El ciudadano debe ser objeto de atención de calidad adecuada por parte de profesionales del sector público debiendo imperar una cultura de servicio, eficiente y eficaz, que generalmente ha estado ausente de la práctica
Izquierdo J. 2021 (28). Perú	Artículo científico	Existen muchos modelos para medir la calidad de servicio, siendo repetitivo la medición a través del modelo servqual.

Por último, la tabla 3 expresa que, de los 37 artículos revisados, 9 artículos de gran impacto evidencian el tercer objetivo referente a las múltiples estrategias de gestión pública y calidad de atención al usuario en el sector público

TABLA 3. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO

Autores, año, referencia y país	Tipo de investigación	Estrategias de gestión pública
Mogollón F. 2018 (29). Perú	Artículo de revisión	Procesos como eje estratégico que promueva la implementación de proyectos de mejora de procesos en la administración pública
Vite H y col. 2018 (30). Ecuador	Artículo científico	Elaborar una política de atención a los usuarios y establecer los procesos críticos que deben ser medidos y controlados periódicamente.
Moreno L. 2018 (31). Colombia	Artículo científico	Articular el proceso de atención, asistencia y reparación integral con enfoque de derechos, diferencial para dar respuesta efectiva a sus necesidades
Cevallos R y col. 2018 (32). Ecuador	Artículo científico	Programas públicos altamente regulados. Redes de actores prestadores de servicios públicos.
Galais C y col. 2019 (33). España	Artículo de revisión	El SGC es una herramienta estratégica del sector público
Oyaque y col. 2020 (34). Ecuador	Artículo científico	Reformar los límites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen
Zapata N. 2021 (35). Ecuador	Artículo científico	Implementación de herramientas tecnológicas en las notarías con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de servicios hacia el público, Con el avance de la tecnología y el uso de herramientas digitales, las actividades del ser humano han tenido un cambio en su comportamiento, incorporando el uso de la tecnología en las acciones emprendidas por los ciudadanos día a día
Cruz S. 2022 (36). Ecuador	Metaanálisis	Orientar la acción completamente hacia las necesidades de los usuarios internos y externos, e integrar los procesos agregadores de valor y de apoyo hacia la estrategia de la organización para prestar los servicios de justicia de manera eficiente, independiente y transparente
Zambrano L y col. 2020 (37). Ecuador	Artículo científico	Modelo de fortalecimiento de habilidades para el servidor público es pertinente y viable ya que con la implementación de este se pretende establecer sistemas que conduzcan a la consecución de una cultura organizacional fortalecida, saludable, efectiva y eficiente

DISCUSIÓN

En la investigación se revisó un total de 37 artículos científicos de gran impacto, el cual 30 de aquellos evidenciaron el estudio acorde a nuestros objetivos planteados; acerca los referentes teóricos del proceso de la gestión pública, principales características de calidad de atención al usuario y las múltiples estrategias de gestión pública y calidad de atención al usuario en el sector público, donde fueron analizados artículos de la base de datos: SciELO, Pubmed, Medigraphic, Elseiver, idioma portugués, inglés y español desde 2018- 2023 demostrando los siguientes resultados:

En Tabla 1 hace referencia al primer objetivo, los autores Salas G., Porto A y col., Delgado K (6)- (7)- (8) coincidieron en su estudio que la gestión pública, la calidad de los servicios es un factor principal en las reformas de la gestión pública, donde el punto de partida es la prestación de los mismos a la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades y derechos. Y esta direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva. Sin embargo, los investigadores Maliza G., Salimbeni S., Puican V (9)- (10)- (12) están de acuerdo que efectivamente la gestión pública es el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas llevado adelante, normalmente, por el uso de habilidades transversales y de las ciencias básicas, siempre

visando la productividad y esta direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva, uno de los investigadores previamente expuesto consideró que la gestión pública tiene autonomía local, regional y departamental; permite conocer las necesidades de la comunidad. Además, los investigadores Marcillo M y col., Morejón M y col., Flores A y col., Barragán X (13)- (14)- (16)- (17) consideraron en su estudio que la gestión pública se caracteriza por la eficiente capacidad de respuesta ante la complejidad de las problemáticas que surgen a diario en los espacios sociales. Ante esta situación, la gestión pública es la responsable de producir y desarrollar estrategias para llevar a cabo una acción conveniente-efectiva y sus principios son eficiencia, competencia y efectividad. La existencia de una administración pública, eficiente, transparente y al servicio de la ciudadanía permite la existencia de un estado que brinde las garantías necesarias para proteger las libertades individuales

En la tabla 2 tiene como propósito especificar todas las investigaciones de gran impacto referente al segundo objetivo, los autores López L y col., Peñafiel W., Rojas J y col., Sarmiento S y col. (18)- (19)- (20)- (21) coinciden y están de acuerdo en sus estudios que la percepción de la calidad de servicio en servidores de una institución del sector público es ambivalente, con una tendencia a ser favorable en los factores de percepción de la cooperación

entre usuarios internos y de la valoración de su labor, además la calidad de servicios es considerada son la pieza fundamental para elevar la calidad de la prestación del servicio, incrementar la eficiencia, aseguramiento de los resultados, entre otros beneficios, mientras que los autores Cepeda J y col. (22) indicaron que para desarrollar la calidad en el usuario se propicia la implementación de estrategias organizacionales que generen un clima donde el usuario interno al interactuar sienta que es parte de una institución, No obstante, los autores Castellano S y col., Peña M., Ochoa J y col. (23)-(24)- (25) están de acuerdo que la norma ISO 8402, la cual sugiere que la verdadera calidad es aquella que se basa en la satisfacción plena de las necesidades del usuario de un producto o servicio. Y que, de acuerdo con la Ley de Transparencia, las organizaciones del sector público están obligadas a rendir cuentas de su labor de manera periódica, esto no refleja la verdadera calidad y aplicación adecuada de los procesos. Por último los autores Numpaque A y col., Cordero A y col. (26)- (27) aseguraron en su estudio que el ciudadano debe ser objeto de atención de calidad adecuada por parte de profesionales del sector público debiendo imperar una cultura de servicio, eficiente y eficaz, que generalmente ha estado ausente de la práctica

La tabla 3 hace referencia al tercer objetivo, cuyos resultados han sido corroborados por los investigadores Mogollón F., Vite H y col., Moreno L., Cevallos R y col. (29)- (30)- (31)- (32) consideraron que la mejor estrategia es elaborar una política de atención a los usuarios y establecer los procesos críticos que deben ser medidos y controlados periódicamente, trabajando en conjunto con los programas públicos altamente regulados y redes de actores prestadores de servicios públicos. Mientras que el investigador Galais G (33) no está de acuerdo con los otros autores y él considera que la única estrategia efectiva sería el SGC es una herramienta estratégica del sector público. No obstante, los autores Oyaque S y col., Zapata N y Cruz S (34)- (35)- (36) indicaron y detallaron una de las estrategias serían la implementación de herramientas tecnológicas en las notarías con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de servicios hacia el público, Con el avance de la tecnología y el uso de herramientas digitales, las actividades del ser humano han tenido un cambio en su comportamiento, incorporando el uso de la tecnología en las acciones emprendidas por los ciudadanos día a día. Reformando los límites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. Por último, los autores Morejón M y col., Marcillo M y col., (14)- (13)- (37) consideraron en un modelo de fortalecimiento de habilidades para el servidor público es pertinente y viable ya que con la implementación de este se pretende establecer

sistemas que conduzcan a la consecución de una cultura organizacional fortalecida, saludable, efectiva y eficiente

CONCLUSIONES

A través de aquella revisión permitió conocer las bases teóricas y el estado del arte de las variables estudiadas, por medio de una revisión bibliográfica rigurosa de los principales trabajos y enfoques desarrollados por autores para dar sustento teórico sobre las políticas de transparencia, su aplicabilidad y contribución al modelo de gestión pública. Ese proceso permitió identificar las definiciones más relevantes para fundamentar la gestión pública esta direccionada a la solución de los problemas con una estrategia de toma de decisiones efectiva, además de la estructura organizacional lineal, que facilita la delegación de funciones y por ende mayor número de alternativas para conseguir los objetivos. Esta transformación también está directamente relacionada con el hecho de brindar mayor autonomía a cada departamento y a sus entidades públicas; erradicando el sistema burocrático que tiene grandes limitaciones y se ha caracterizado por su inoperancia.

En esta investigación se ha tomado como referencia al sector público que brinda servicios a la ciudadanía, siendo una de las entidades que mayor afluencia de personas recibe día a día en sus agencias a nivel nacional. El enfoque de calidad se basa en la integración de procesos y proporciona un programa de aseguramiento de la calidad en todos los aspectos, lo que supone un consenso general sobre las múltiples ventajas que ofrece, entre las que destacan una mayor optimización de los recursos, una mejora de la comunicación, sigue una serie de paso o etapas bajo el criterio de calidad total, y que tiene como punto de partida el conocer la opinión del usuario, con la finalidad de saber sus expectativas y lo que piensa acerca de los procedimientos y la atención que le ofrece el sector público

En la actualidad los usuarios están convencidos que los servicios públicos específicamente en la dirección regional de Loja son importantes y que cada vez toman mayor relevancia en el diario vivir de cada uno de los ciudadanos que los utilizan. Es por ello que surge la necesidad de planificación de estrategias que ayuden en la comunicación eficiente con los usuarios, considerando que a la institución acuden personas de diferentes nacionalidades indígenas y que, debido a la falta de personal con conocimiento lingüístico, los servicios no cumplen con los objetivos institucionales, de ser proporcionados con agilidad, oportunidad y altos estándares de calidad. No nos olvidemos que, de nada sirve la implementación de tecnologías de punta, si no se tiene el personal técnico capacitado, y viceversa. Es vital aplicar estrategias de evaluación a las funciones con el fin de brindar resultados de calidad y calidez

REFERENCIAS

1. Barragán X. Postmodernity, public management and information and communication technologies in the public administration of Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*. 2022; 1(14). DOI: https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
2. Castellano S, Peña O, Suárez D. Quality of service in maternal-pediatric centers of Zulia state in Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2019; 24(86):395-409. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2905935600>
3. Cepeda J, Cifuentes W. Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*. 2019; 36: 35-54. DOI:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
4. Cevallos R, Carreno D, Peña I, Pinargote K. Evaluación de la calidad del servicio Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*. 2018; 28: 1-1. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8612789>
5. Cordero A, Córdova N, Moreira M, Quevedo J. Soft skills, a competitive factor in the profile of the public servant. *Polo del Conocimiento*. 2020; 5(5): 41-63. DOI:10.23857/pc.v5i5.1399
6. Cruz S. Servicio de atención al público en las unidades Judiciales del consejo de la Judicatura: caso complejo Judicial Norte. IAEN. 2022. Disponible en: <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6043>
7. Daza F, Riaño J. Guía: Citas y referencias en Vancouver. Universidad de La Salle Universidad de La Salle. 2021. Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/recursos_bibliograficos
8. Delgado K. Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Revista gobierno y gestión pública*. 2018; 7(2): 81 - 90. DOI: <https://doi.org/10.24265/igpp.2020.v7n2.08>
9. Fiscalía General del Estado. Fiscalía General del Estado. 2018. Disponible en: <https://www.fiscalia.gob.ec/secciones/boletines/2017-boletines/>
10. Flores A, Verástegui J, Castillo L. The structural and relational capital in the organizational performance of the public sector in the state of Tamaulipas (Mexico): An exploratory factor and correlational analysis using Spearman's Rho. *Acta universitaria*. 2022; 31: e2810. DOI: <https://doi.org/10.15174/au.2021.2810>
11. Flores S, Núñez L. Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*. 2021; 2(3). Disponible en: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
12. Galais C, Ballart X. Public, private or third sector management? Differences in the results in Primary Care in Catalonia. *Atención Primaria*, 2019;51(10):610-616. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2018.08.006>
13. Izquierdo J. The quality of service in public administration. *Rev. Horizonte Empresarial*. 2021; 8(1): 425-437. DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
14. López L, Olivera S, Tinoco D. Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos : políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. ESAM. 2018
15. Maliza G, Bastidas C. Effect of workload and staff turnover on the productivity of judicial servants in. *visionario*. 2019; 3(3). Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4870/1/Maliza%20Cerezo%20Gisella%20Cecibel.pdf>
16. Marcillo M, Holguín N. Estrategia de gestión pública y motivacional del personal para mejorar el clima laboral en el Registro Civil Jipijapa. *Repositorio Digital UNESUM*. 2022. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3955>
17. Mogollón F. Evaluación de la optimización las herramientas de la Nueva Gestión Pública en el Distrito Fiscal de Lima Norte. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16475>
18. Morejón M, Carvajal K. Políticas de transparencia: nuevo enfoque para mejorar la gestión pública del gobierno municipal de JIPIJAPA. 2022. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4079>
19. Moreno L. Análisis de los factores que están relacionados con la capacidad institucional de la unidad para las víctimas en el marco de la nueva gestión pública. *Colecciones documentales*. 2018. Disponible en: <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/07bfc0c0-4569-49cb-8500-eceb57f01b68/content>
20. Mosquera Y. Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo. *Repositorio Institucional Dspace*. 2020. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231>
21. Muñoz P. La gestión pública: de los modelos al territorio. *RSA*. 2020. Disponible en: <http://repositorio.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
22. Numpaqué A, Buitrago L, Pardo D. Quality of care in the outpatient surgery service from the user 's perspective. *Revista de la Facultad de Medicina*, 2019; 67(2): 235-239. DOI:10.15446/revfacmed.v67n2.65978

23. Ochoa J, Ochoa C, Ormaza J, Ramírez C. Quality management in a municipal gad: a model for its application. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 2019; 6: 1-20. DOI: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.60.258> .
24. Oyaque S, Atiaga R. Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. Repositorio Institucional de la universidad de Ambato. 2020. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31761>
25. Peña M. Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Repositorio de la Universidad César Vallejo. 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
26. Peñafiel W, Salinas E, Armas D. Perception of the quality of solid waste collection service: evaluation of a Decentralized Autonomous Government of Ecuador. *Actualidad y Nuevas Tendencias*. 2018; 11(21). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/215058535002.pdf>
27. Pereda F. El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión En El Tercer Milenio*. 2021; 24(48): 153–159. DOI:<https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
28. Porto A , Garriga M, Rosales W. Performance and efficiency measures in the public sector. The case of Bolivia. *Revista de análisis económico*. 2018; 33(1): 121-155. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-88702018000100121>
29. Puican V. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Revista Multidisciplinaria*. 2020; 5(4). DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
30. Ripalda J. El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2019;48. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
31. Rojas J, Andrade C, Arancibia S, Ramírez A. Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. *Rev.Est.dePolíticasPúblicas*. 2018; 5(1): 33-49. Disponible en: <https://revistachilenahumanidades.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286/56510>
32. Salas G. Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. RIDUM. 2018. Disponible en: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
33. Salimbeni S. Business Process Management in the Public Sector. *Podium*, 2019; 35: 69-86. DOI: <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
34. Sarmiento S, Paredes M. Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data*. 2019; 22 (1): 95-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
35. Vite H, Romero W, Vargas J. Analysis of processes in customer service units in public institutions case study. *ATHIRI* . 2018; 13(1): 70 - 182. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Wilton-Black/publication/326449613_Analisis_de_procesos_en_unidades_de_atencion_al_usuario_en_instituciones_publicas_caso_de_estudio_Direccion_provincial_IESS_El_Oro/links/5b4e2a9b0f7e9b240fe897d6/Analisis-de-procesos-
36. Zambrano L, Orozco C. Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*. 2020; 5(8): 618-633. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
37. Zapata N. La aplicación de herramientas tecnológicas en la atención al usuario en las notarías del Cantón Quito. IAEN. 2021. Disponible en: <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6051>