

**Public management and its influence on user satisfaction of the
Decentralized Autonomous Government of the Municipality of
Portoviejo, province of Manabí.**

**Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno
Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de
Manabí.**

Autores:

Pico-Caballero, Gabriela Beatriz
Universidad Técnica de Manabí
Egresado de la Maestría en Administración de Empresas
Portoviejo – Ecuador



gpico4604@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0001-8887-3417>

Ab. Linzán-Saltos, María Fernanda, Mg.
Universidad Técnica de Manabí
Docente Tutor del área
Portoviejo – Ecuador



maria.linzan@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-0660-7001>

Fechas de recepción: 10-SEP-2023 aceptación: 19-OCT-2023 publicación: 15-DIC-2023



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

El objetivo de esta investigación fue evaluar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Municipio de Portoviejo, y con ello determinar el impacto en la satisfacción de los ciudadanos. En la investigación se destacó la evolución de la administración pública hacia modelos más eficientes y participativos, por lo que es muy importante una gestión efectiva para responder a las necesidades de la población. La metodología adoptada fue cuantitativa y descriptiva, se utilizaron encuestas con una escala de Likert que exploraron la percepción de los ciudadanos sobre la gestión municipal. Se aplicaron 15 preguntas agrupadas en cinco categorías: efectividad y eficiencia en la gestión, comunicación y atención al cliente, transparencia y participación ciudadana, servicios generales y satisfacción general. Los resultados mostraron una percepción variada en la población. El 42% percibió mejoras en la gestión, aunque un 25% no observó cambios significativos. La administración eficiente de los recursos y la atención individualizada de los funcionarios fueron áreas de preocupación. Se evidenció una participación ciudadana limitada y la necesidad de mejorar la calidad de los servicios. Las conclusiones resaltan la importancia de abordar estas áreas para mejorar la gestión municipal y garantizar la satisfacción de la comunidad. Mejorar la administración de recursos, fomentar la participación ciudadana y evaluar continuamente el desempeño son esenciales para un gobierno local más eficiente y centrado en el ciudadano.

Palabras clave: Gestión pública, Satisfacción del usuario, Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio, Portoviejo.

Abstract

The objective of this research was to evaluate the public management of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Municipality of Portoviejo, Ecuador, and thereby determine its impact on citizen satisfaction. The research highlighted the evolution of public administration towards more efficient and participatory models, emphasizing the importance of effective management to address the needs of the population. The methodology adopted was quantitative and descriptive, using surveys with a Likert scale that explored citizens' perceptions of municipal management. Fifteen questions were applied, grouped into five categories: effectiveness and efficiency in management, communication and customer service, transparency and citizen participation, general services, and overall satisfaction.

The results showed a varied perception among the population. Approximately 42% perceived improvements in management, while 25% did not observe significant changes. Efficient resource management and individualized attention from officials were areas of concern. Limited citizen participation was evident, highlighting the need to improve service quality. The conclusions emphasize the importance of addressing these areas to enhance municipal management and ensure community satisfaction. Improving resource management, promoting citizen participation, and continuously evaluating performance are essential for a more efficient, citizen-centered local government.

Keywords: Public management, User satisfaction, Decentralized Autonomous Government of the Municipality, Portoviejo.

Introducción

Se ha experimentado un profundo cambio en el ámbito de la administración pública. En tiempos anteriores, esta se fundamentaba en un modelo administrativo caracterizado por un Estado consolidado, con una burocracia extensa y un desempeño insatisfactorio. Sin embargo, con el tiempo, surgió un modelo posburocrático que buscaba integrar la racionalidad en la gestión pública, optimizando la utilización de los recursos y combinando técnicas, procedimientos y objetivos estatales y gubernamentales (Vélez et al., 2019).

En este contexto, la gestión pública racional se nutre de la colaboración colectiva, convirtiéndose en un pilar del modelo de gestión pública al fomentar la eficacia de la participación ciudadana y ampliar el alcance de las acciones de los ciudadanos autónomos y protagónicos. Es fundamental para el Estado contar con individuos altamente capacitados y calificados que puedan desempeñarse en diversas entidades que respaldan la gestión y la administración pública y que forman parte del aparato gubernamental, con el objetivo de ampliar sus competencias. Al ser un derecho que, al ejercerse, se convierte en una herramienta de participación ciudadana, facilita su impacto en la toma de decisiones, contribuyendo a una gestión pública eficiente y al fortalecimiento de la democracia en este contexto (De la Garza Montemayor, 2018).

La gestión pública se centra en la administración eficiente de los recursos de un país para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y, al mismo tiempo, atiende al avance de la nación. Este campo de especialización se materializa a través de las instituciones administrativas, donde se utilizan los métodos disponibles para el Estado, se planifican estrategias, se asignan recursos y se practican acciones, todo con el propósito de organizar sus funciones (Villasmil-Molero et al., 2021).

Adicionalmente, los organismos públicos trabajan en la preservación de la satisfacción ciudadana mediante la creación de proyectos que mejoren aquellas actividades que inciden directamente en la prestación de servicios a los ciudadanos. Como resultado, los gobiernos municipales deben ofrecer los servicios necesarios para la colectividad, centrados en acciones sanitarias, seguridad ciudadana, mejoras en la infraestructura vial y otros aspectos relevantes (Gálvez, 2017).

Por ende, la relevancia de los municipios en la definición de sus resultados de eficiencia como parte de la gestión pública ha crecido, convirtiéndose en una de las principales bases que sustentan la implementación de transformaciones en los servicios públicos. Asimismo, la adecuada adaptación e implementación de la gestión pública a nivel municipal permite alcanzar los resultados previstos para el desarrollo del país. La administración local proporciona a las empresas y a los individuos los servicios públicos necesarios, sirviendo como enlace entre el público y las políticas municipales (Cecilia et al., 2020).

Asimismo, la administración pública está comprometida en brindar un servicio efectivo a la comunidad, guiándose por principios esenciales como la eficacia, descentralización,

planificación, coordinación, participación y transparencia, conforme al artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador.

Este artículo establece que los ciudadanos que actúan bajo la autoridad del Estado, es decir, aquellos que participan en los organismos estatales, deben respetar la Constitución y tienen la responsabilidad de proporcionar a la comunidad servicios eficaces como entidad pública (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

Resulta evidente que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son accesibles para todos y, a su vez, se caracterizan por poseer independencia política, administrativa y financiera. Más allá de la mera prestación del servicio, lo fundamental radica en la disposición para abordar las carencias de la comunidad, siendo este el núcleo central para atender las necesidades de una estrategia social.

Asumir la responsabilidad de identificar las deficiencias actuales o requisitos que deben abordarse en los servicios que se ofrecen a los usuarios y aspirar a un nivel de eficiencia en la gestión de recursos puede contribuir al desarrollo económico, repercutiendo en la mejora de la calidad de vida de todas las personas que residen en el municipio (Solis Barreto, 2019). En el contexto actual, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo enfrenta desafíos económicos, políticos y sociales cada vez más complejos. Esta realidad impacta directamente y ha propiciado la implementación de nuevos modelos de gestión pública.

Es notorio que existe un considerable descontento entre la comunidad y que la satisfacción con el nivel de servicio municipal está en tela de juicio. La independencia económica y política de los municipios se ve afectada por problemáticas como la corrupción, disputas por el poder, falta de supervisión y capacidades de gestión inadecuadas. Algunos municipios luchan por satisfacer las crecientes demandas de sus residentes, agravado por la escasez de recursos y la contratación de personal con poca experiencia, a pesar de su ubicación estratégica.

Uno de los reclamos predominantes de la sociedad en Portoviejo, especialmente en estos tiempos de transformación, es la atención que deben recibir por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado. Esta atención se refleja en la satisfacción de los usuarios; sin embargo, la gestión pública en el GAD Portoviejo no ha logrado cumplir con estas expectativas. Esto se debe, a la existencia de actitudes antiéticas o antivalores dentro de las instituciones públicas, que obstaculizan la operación con la máxima eficiencia deseada y, por ende, la consecución de los resultados anhelados.

Además, los directivos de la institución deben tener en cuenta aspectos importantes de la gestión pública para su desarrollo: implica planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, lo cual permitirá solucionar problemas. Por ello, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad, que influye en su comportamiento y es considerada una meta muy ventajosa para toda institución.

De manera que, la gestión pública del Ecuador y sus organismos perpetuamente han estado asociados a la suspicacia de la población, conduciéndolos a un mal discernimiento de los

servicios que prestan. Es crucial fortificar la probidad de los ciudadanos a través de factores que le permitan adecuarse a una nueva configuración organizacional, que le ayuden a optimar la gestión pública, con el fin de renovar la satisfacción.

Por tal razón, el presente estudio presenta una relevancia social dado que los beneficiarios del proyecto final es la ciudadanía, autoridades, funcionarios. Con una adecuada gestión pública ligada a la satisfacción del usuario, es posible ofrecer servicios eficientes, radicándose en la información relevante para la toma de decisiones acertadas, haciendo uso como guía al personal directivo y administrativo para practicar y realizar estrategias necesarias para el desarrollo de la institución y con ello que sirva de base para otros investigadores que deseen desarrollar con mayor profundidad el tema de estudio.

Adicionalmente, este estudio aporta con conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones y así sirve para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas incluyendo al personal, de tal manera que puedan estimular con mayor seguridad el cumplimiento de sus funciones y demás labores.

El objetivo de la presente investigación es evaluar la satisfacción del usuario de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. Asimismo, se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué nivel de satisfacción tiene el usuario de la gestión pública presentada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí?

Material y métodos

El presente artículo ha correspondido a una investigación con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de tipo transversal, además realizó una revisión documental para conocer la gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí, la percepción de los ciudadanos y la satisfacción recibida.

Las fuentes secundarias donde se recolectó la información para el desarrollo del artículo son las producciones científicas, base de datos Scopus, ProQuest, Dialnet, Science, entre otras, tesis de grado, libros, leyes, reglamentos, y otros. Dada la naturaleza de la investigación, el análisis comenzó con la organización de la información que se recolectó a medida que se desarrolló la investigación. La tarea principal consistió en analizar las categorías en las cuales se clasificó la información obtenida en el desarrollo del estudio.

Se evaluó la opinión de los beneficiarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Portoviejo mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a mediante de una entrevista y se realiza un análisis de los resultados.

El instrumento aplicado para esta investigación ha sido un cuestionario de encuesta que se ha aplicado bajo la escala de Likert, mismo que se ha procesado con el programa SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), dado que se pretendió medir la satisfacción

del ciudadano de la Gestión Pública presentada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí.

Tabla 1.
Formato de encuesta

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Mayor mente	Completa mente
Efectividad y eficiencia en la gestión					
1. ¿Ha observado mejoras en la gestión municipal en los últimos años?					
2. ¿Considera que el municipio administra eficientemente los recursos disponibles?					
3. ¿Ha recibido atención individualizada por parte de los funcionarios?					
Comunicación y atención al cliente					
4. ¿Ha recibido información clara y precisa del municipio sobre sus servicios y actividades?					
5. ¿Calificaría como buena a la atención al cliente por parte del personal del municipio?					
Transparencia y participación ciudadana					
6. ¿Cree que el municipio es transparente en sus acciones y decisiones?					
7. ¿Ha participado en alguna iniciativa de participación ciudadana promovida por el municipio?					
8. ¿La rendición de cuentas de la provincia Manabí es abierta a los ciudadanos?					
9. ¿Existe algún canal a través del cual se puedan realizar denuncias sobre presuntos actos de corrupción?					
Servicios generales					
10. ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios proporcionados por el municipio?					
11. ¿El cumplimiento de proyectos de saneamiento básico satisface las necesidades de la mayoría de la población?					
12. ¿Clificaría como adecuada a la accesibilidad a los servicios municipales?					
13. ¿Existe algún proyecto de desarrollo local que esté llevando a cabo el municipio?					

Satisfacción general					
14. ¿Cuál es su satisfacción general con la gestión del gobierno con la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo					
15. ¿Cree usted que el municipio puede ofrecer servicios de mayor calidad?					

La encuesta ha considerado 5 categorías principales de donde se desprendió un total de 15 preguntas con una escala de Likert, las categorías son: 1) Efectividad y eficiencia en la gestión, 2) Comunicación y atención al cliente, 3) Transparencia y participación ciudadana, 4) Servicios generales; 5) Satisfacción general. Las preguntas y categorías de la encuesta fueron diseñadas específicamente para la presente investigación de acuerdo a los requerimientos de evaluación del estudio, sin embargo se han considerado algunas variables de los estudios de Troya & Espinoza (2020), Cedeño y Saltos (2020) y Bautista & Delgado (2020).

La población del cantón Portoviejo corresponde a un total de 321.800 personas de las cuales un 48,4% corresponde a la PEA, misma que ha sido el centro de la investigación (Ministerio de Obras Públicas, 2022). Se ha calculado para el levantamiento de los datos una muestra con un 95% de confianza, un 5% de error y un valor p de 0,5 con lo cual se obtiene el tamaño de muestra en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{155.751 (1,96)^2 0,5 (1 - 0,5)}{(155.751 - 1)0,05^2 + 1,96^2 (0,05)(1 - 0,05)} = 384$$

Por tanto la muestra corresponde a un total de 384 personas.

Resultados

El resultado de la determinación de los fundamentos teórico-conceptuales se presenta a continuación.

Gestión Pública

Con el fin de asegurar la mayor coherencia entre las decisiones derivadas de la planificación y las acciones que se reflejan en el presupuesto aprobado para el respectivo período fiscal, la gestión pública es la articulación estratégica de las diversas operaciones de una entidad gubernamental conjuntamente con su gestión y propósitos según las preferencias establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (Bolívar & García, 2014).

La necesidad de implementar nuevos modelos de gestión para afrontar la crisis que atravesaba el Estado surgió con la modernización administrativa germinada a finales del siglo XX, ya que la nueva Gestión Pública fue una réplica a las crecientes falencias del gobierno, incluido el quebranto monetario, la ineficacia de las actividades que permiten satisfacer las carencias de la población y la susceptibilidad colectiva, debido al exceso de burocracia o la falta de recursos públicos, requiriendo esta de instrumentos idóneos que reconocieran a los ciudadanos participar en la resolución de problemas (Arroyo, 2016).

Por tanto, la Nueva Gestión Pública (NPM), se ha convertido en un espectro aterrador e incoherente, que caló profundamente a nivel mundial en las diversas Administraciones Públicas, lo cual ayuda a redefinir y adaptación del papel del Estado en cada nación. Esta tipología de modelo se percibe como práctico, lo cual abarca lo universal y cuestionable en todos los gobiernos, según sus particularidades, instituciones, organizaciones, niveles de progreso y dificultades de los países (Pinedo, 2022).

De manera que, el papel primordial de la Gestión Pública es fomentar y determinar la correspondencia entre la autoridad política y la administración, dado que la sociedad también desempeña la gestión pública, la responsabilidad del administrador es realizar todas las actuaciones eficaces de la dirección, incluida las representaciones y responsabilidades generales y locales, lo cual se conoce como gestión pública.

Además, esto comprende la enorme labor de hacer un seguimiento de las carencias cuyas necesidades han logrado ser satisfechas, mejorar los servicios, ofrecer las mejores condiciones, defender los derechos y garantizar la seguridad de los individuales basada en el progreso, el orden y el bienestar social (Gonzales C. , 2019).

Por otro lado, se afirma que la gestión pública enfrenta enormes desafíos como resultado de la mundialización, a medida que aumentan los esquemas de discrepancia internas de las naciones, se exige mayor concreción en la repartición económica, una gestión ambiental sostenible e incluso un sentido de equilibrio político que considere las tipologías y los cambios en las naciones en vía de progreso (Freire, 2019). Se ve, por tanto, que estas permutaciones de trabajo son importantes para los países, sobre todo en la mejora de los bienes públicos y descentralización con un trabajo conjunto para hacer que los planes sociales sean más productivos para el beneficio de la colectividad.

Gestión administrativa

En la gestión administrativa se combinan diversos métodos y estrategias para aprovechar al máximo los recursos materiales, económicos y humanos de una institución, ya que este describe los métodos que el gobierno debe utilizar para abordar los problemas sociales adecuado y oportuno (Saucedo, 2019). Adicionalmente, se afirma que la gestión administrativa es una destreza que unifica de forma sistémica todos los métodos administrativos, que apoyan el progreso de cada organización toma en consideración las disposiciones acertadas de las diversas labores que son necesarias para cumplir los propósitos institucionales cumpliendo además con las siguientes prácticas (Gonzales et al., 2020).

- Planificación: La primera tarea administrativa es establecer los propósitos, metas y acciones que se desplegarán durante un espacio de temporal específico.
- Organización: El logro de las metas trazadas dependerá del dividendo eficiente de los peculios económicos, humanos, técnicos y de innovación, con un trabajo eficiente.
- Dirección: Incluye poner las tácticas en práctica y motivar a las personas a trabajar para alcanzar las metas que se han fijado.
- Control: Garantiza que los trabajos y estrategias planificadas estén en armonía para que se pueda solucionar cualquier inconsistencia y los resultados se puedan evaluar adecuadamente para tomar decisiones.

Todo ello, representa que cada institución necesite de una gestión administrativa adecuada para poder funcionar correctamente, además garantice que los métodos se lleven a cabo de forma efectiva y eficiente bajo diversos requisitos, incluido los que sean oportunos, rentables, rigurosos y seguros.

Calidad de Servicio

Las organizaciones hoy en día requieren de un sistema que negocie la calidad de los servicios para su efectividad operativa, permitiendo establecer el ciclo del servicio lo cual identifica los niveles de desempeño en hacia el cliente. La de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente en base a al prestigio e imagen de la industria, manteniendo correcto seguimiento de las posibles fallas al momento de la plena satisfacción del cliente afectado (Lujan Aramburu, 2020).

Para Horovitz (2000) la calidad de un servicio se califica de acuerdo con la capacitación de su personal; a los clientes, las comodidades que pueda brindar la empresa y sus relaciones con el personal encargado de prestar el servicio; para lo cual se toma en consideración los clientes descontentos y los que presentan quejas por el servicio recibido. Por ello, la calidad de servicio es un requisito para competir en el contexto de las organizaciones, puesto que toman en consideración los resultados, tanto en el corto como en el largo plazo (Betancourt, 2010).

En este sentido, se afirma que las organizaciones han trabajado en los últimos años en cuanto a la calidad en sus procesos y han generado estrategias para el logro de sus objetivos, teniendo orientación directa hacia la satisfacción del cliente. Por lo tanto, es importante que en todo sistema de atención al cliente, la continua supervisión y motivación del capital humano, en cuanto a la realización de las tareas de cada área de trabajo, por lo que es fundamental para una mejor calidad de servicio dentro de la organización (Delgado, 2004).

En tanto que, las instituciones públicas han tomado en consideración la importancia que tiene la calidad en el servicio al cliente, ya que la globalización de los mercados los ha obligado a ser más competitivos, es decir, la calidad en los servicios sólo es medible en el momento de la prestación.

Un servicio defectuoso no se puede cambiar, puesto que revela la importancia de la calidad de un mejor servicio, lo cual contribuye a retener los consumidores, con relaciones de largo

plazo rentables, permite reducir la rotación de personal y los costos, al ser más eficientes en el manejo de los recursos (Gibreath, 2011).

El diseño de técnicas para la obtención de un servicio efectivo debe reflejar las necesidades y expectativas del cliente, para lo cual se toma en cuenta la importancia la forma como los clientes la perciben. De manera que, la percepción que el usuario genere en relación con la calidad en el servicio aumentará la sensibilidad del servicio de forma temporal o permanente, considerándolo como un factor de necesidad del servicio o de la experiencia previa, con un aporte a la percepción de lealtad por el servicio que le han brindado, pudiendo éstos diferenciar promesas explícitas e implícitas por parte de la organización sobre el servicio que va a prestar para satisfacer sus necesidades (Cuellar, 2019).

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario y la opinión que se tenga del servicio, dependen única y completamente del calibre del servicio que absorbe a través de un trato excelente. Todo servicio, como es bien sabido, tiene como objetivo compensar una necesidad, ya sea individual o social, además, la satisfacción del usuario se puede definir como el grado en que el servicio satisface la demanda creada por el usuario, el grado de complacencia que admitirá determinar, mediante análisis, el nivel de calidad del servicio que ofrece una organización (Rodríguez, 2018).

Dado que el apoyo, acción que realiza una institución oficial a través de un personal público, tiene como objetivo brindar el mejor servicio, la satisfacción del cliente es un estado psicológico que resulta de un proceso de compra y consumo. Además, el servicio es excelente y acogedor, con una entrega al usuario de la impresión de que se cumplen y satisfacen las expectativas (Oyola, 2018).

Por otro lado, se tiene que la satisfacción del usuario estriba solo de la exactitud y rigor con que cada funcionario público de cada entidad pública que ofrece servicios a la ciudadanía aplica en general las reglas, lineamientos, formalidades y lineamientos de esmero al usuario. Para responder a un servicio ligero, rápido, con vigor, calidad, eficacia y calidez, estos lineamientos son obligatorios para todos los servidores públicos que tienen contacto directo con los electores y clientes internos (Olvera & Castillo, 2020).

Por tanto, la gestión pública eficaz fomenta un conocimiento de transformación que empuja al sector público a mejorar continuamente para satisfacer las necesidades y expectativas de la población de forma pertinente y suficiente. De manera que, para mejorar continuamente el desempeño del gobierno, la gestión pública alienta a los trabajadores que laboran para entidades públicas a brindar servicios de alta calidad para acortar los tiempos de procesamiento, aumentar los niveles de satisfacción de la colectividad e impulsar la credibilidad en la prestación de servicios del sector público (Medina et al., 2020).

Por su parte, los resultados centrales de la evaluación cuantitativa realizada, ordenados por categorías son:

Tabla 2.

Resultados de la investigación (Efectividad y eficiencia en la gestión)

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Mayormente	Completamente
Efectividad y eficiencia en la gestión					
1. ¿Ha observado mejoras en la gestión municipal en los últimos años?	10%	15%	33%	28%	14%
2. ¿Considera que el municipio administra eficientemente los recursos disponibles?	9%	15%	42%	28%	6%
3. ¿Ha recibido atención individualizada por parte de los funcionarios?	49%	15%	28%	2%	5%

Al analizar la efectividad y eficiencia en la gestión, se observa que aproximadamente el 42% menciona mayormente o completamente que ha notado mejoras en la gestión municipal actual en comparación con años anteriores. Este resultado es alentador en primera instancia y refleja mejoras significativas para una proporción importante de la población, que generalmente es exigente con sus líderes. Sin embargo, alrededor del 25% considera que no ha observado ninguna o pocas mejoras.

En cuanto a la administración eficiente de los recursos, el mayor porcentaje (42%) se muestra neutral o con poco conocimiento sobre el tema, probablemente con dudas al respecto. Sin embargo, un 28% considera que se administraron los recursos disponibles de manera eficiente en su mayoría, mientras que un 15% piensa que hubo poca o ninguna administración eficiente de los recursos.

En cuanto a la atención individualizada por parte de los funcionarios, la mayoría (49%) indica que no la ha recibido, mientras que un 28% tiene una posición neutral sobre el tema.

Tabla 3.

Resultados de la investigación (Comunicación y atención al cliente)

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Mayormente	Completamente
Comunicación y atención al cliente					
4. ¿Ha recibido información clara y precisa del municipio sobre sus servicios y actividades?	28%	33%	29%	4%	6%
5. ¿Calificaría como buena a la atención al cliente (usuario) por parte del personal del municipio?	26%	35%	19%	16%	4%

En relación a la comunicación y atención al cliente, se observa que en general 61% no se ha recibido información clara y precisa (poco o nada) acerca de los servicios y actividades del municipio, aunque existe un porcentaje menor (16%) que sí ha recibido esta información. Por su parte en relación a la atención al cliente o beneficiario, un alto porcentaje (61%)

considera que no ha tenido buena atención, un 19% considera este aspecto neutral y un 16% sí considera que mayormente ha tenido una buena atención.

Tabla 4.
Resultados de la investigación (Transparencia y participación ciudadana)

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Mayormente	Completamente
Transparencia y participación ciudadana					
6. ¿Cree que el municipio es transparente en sus acciones y decisiones?	9%	16%	39%	27%	9%
7. ¿Ha participado en alguna iniciativa de participación ciudadana promovida por el municipio?	68%	7%	24%	0%	1%
8. ¿La rendición de cuentas de la provincia Manabí es abierta a los ciudadanos?	72%	23%	2%	2%	1%
9. ¿Existe algún canal a través del cual se puedan realizar denuncias sobre presuntos actos de corrupción?	48%	28%	18%	4%	2%

Al examinar más a fondo la transparencia y participación ciudadana, se observa, similar a la pregunta anterior, que la mayoría adopta una posición neutral, y un grupo aún considerable menciona que en su mayoría el municipio es transparente en sus acciones y decisiones. Sin embargo, cuando se consulta sobre la participación en alguna iniciativa de participación ciudadana, cerca del 75% indica que participa poco o nada, y un considerable 24% tiene una posición neutral, lo que indica que este tipo de iniciativas no están disponibles para la población en general.

De igual manera, en relación con la rendición de cuentas, cerca del 95% menciona que no existe o existe mínimamente esta rendición de cuentas, lo cual muestra que este procedimiento o transparencia no es visible para la población.

Tampoco hay un canal claro para la población donde puedan denunciar actos de corrupción, lo cual menciona el 76% de la población con la respuesta "poco o nada".

Tabla 5.
Resultados de la investigación (Servicios generales)

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Mayormente	Completamente
Servicios generales					
10. ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios proporcionados por el municipio?	4%	6%	15%	57%	18%
11. ¿El cumplimiento de proyectos de saneamiento básico satisface las necesidades de la mayoría de la población?	5%	11%	16%	36%	32%

12. ¿Calificaría como adecuada a la accesibilidad a los servicios municipales?	8%	12%	15%	33%	32%
13. ¿Existe algún proyecto de desarrollo local que esté llevando a cabo el municipio?	3%	4%	9%	32%	52%

Al explorar los servicios proporcionados directamente por el municipio, en términos de calidad, el 57% menciona estar mayormente satisfecho con los servicios proporcionados y un 18% está completamente satisfecho. Un 15% tiene una respuesta neutral y solo un 10% considera estar poco o nada satisfecho con estos servicios.

En cuanto al saneamiento básico de la población, el 68% menciona que satisface las necesidades de la población, mientras que un porcentaje menor considera que no lo hace.

En relación a la accesibilidad, el 65% la considera accesible, aunque un 20% piensa que no lo es.

Cuando se les pregunta si han observado algún proyecto de desarrollo local llevado a cabo por el municipio, un alto 84% menciona que mayormente o completamente, es decir, la mayoría de la población lo ha notado.

Tabla 6.

Resultados de la investigación (Satisfacción general)

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Mayormente	Completamente
Satisfacción general					
14. ¿Cuál es su satisfacción general con la gestión del gobierno con la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo	9%	16%	23%	27%	25%
15. ¿Cree usted que el Municipio puede ofrecer servicios de mayor calidad?	2%	3%	13%	31%	51%

Finalmente, al consultar acerca de la satisfacción general con la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, el 62% considera que está satisfecho, un 25% está poco o nada satisfecho y un 23% tiene una respuesta neutral.

En términos de si creen que el municipio puede ofrecer servicios de mayor calidad, la mayoría considera que sí puede y debe mejorar sus servicios.

En general, se observa que la mayoría de las personas considera que la gestión ha mejorado en el último período. Sin embargo, no hay una percepción clara sobre un manejo adecuado de los recursos de la entidad y su transparencia.

Respecto a los servicios, se mencionan con un cierto nivel de satisfacción, aunque un porcentaje importante de la población no comparte esa percepción.

Por último, se observa que un porcentaje considerable de la población considera que ha tenido una satisfacción general con la gestión del GAD municipal, pero aún hay un porcentaje

importante que no la ha experimentado, lo que hace que una proporción significativa considere que se deben mejorar los servicios.

Discusión

La investigación realizada a la población de Portoviejo revela percepciones variadas sobre la gestión pública en este GAD. Alrededor del 42% de los encuestados percibe mejoras en la gestión municipal en comparación con años anteriores, lo cual puede indicar esfuerzos por parte del GAD para avanzar en su administración y responder a las necesidades de la población.

Sin embargo, un 25% considera que no ha habido mejoras, lo que indica que aún existen áreas de oportunidad en la gestión que deben abordarse, similar al caso del estudio de Coronel, Narváez y Erazo (2020), en el cual se identificaron deficiencias en la ejecución del presupuesto y la falta de mecanismos de control presupuestario. Es un caso en otra localidad, sin embargo estos hallazgos podrían explicar, al menos en parte, la percepción de un 42% de la población de Portoviejo que tiene una posición neutral o con poco conocimiento sobre la eficiente administración de los recursos disponibles.

La falta de participación ciudadana, señalada por cerca del 75% de los encuestados en Portoviejo, también se alinea con el estudio de Troya y Espinoza (2020) que destaca la importancia de la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones y la evaluación del desempeño del GAD. La desconexión entre la percepción de la población sobre su participación y la autonomía teórica de los GAD ilustra la necesidad de promover una participación ciudadana más efectiva y significativa en la gestión local.

En cuanto a la satisfacción con los servicios municipales, un 57% se considera mayormente satisfecho y un 18% completamente satisfecho. Esto se complementa con el enfoque de Cedeño y Saltos (2020), que proponen mejorar la atención al usuario y crear un clima organizacional positivo en la gestión municipal, pues aún queda un 10% que se considera poco o nada satisfecho, señalando áreas que requieren atención para mejorar la calidad de los servicios proporcionados.

La propuesta de un modelo de evaluación de desempeño por Cedeño y Saltos (2020) también resalta la necesidad de evaluar y mejorar la gestión municipal, lo cual está alineado con la percepción de la población de Portoviejo de que se deben mejorar los servicios. Integrar este tipo de evaluaciones en la administración local podría ser una estrategia eficaz para abordar las áreas de mejora identificadas por la población.

Por tanto, los resultados de la evaluación realizada mediante la encuesta reflejan una percepción variada de la gestión del GAD de Portoviejo. Al comparar estos resultados con los hallazgos de otros estudios (Coronel, Narváez y Erazo, 2020; Troya y Espinoza, 2020; Cedeño y Saltos, 2020), se destaca la importancia de mejorar la ejecución presupuestaria, fomentar la participación ciudadana efectiva y evaluar y mejorar continuamente la calidad

de los servicios municipales. Estos aspectos son cruciales para garantizar la satisfacción de la población y la eficiencia en la gestión local.

Conclusiones

Los resultados de la encuesta muestran una percepción mixta de la población con respecto a la gestión municipal en Portoviejo, es decir en ciertos ámbitos reflejan un porcentaje importante de satisfacción, pero en otros una posición de incertidumbre o de insatisfacción. Los resultados más relevantes de la evaluación se presentan a continuación:

- La población considera que existe una mejora en la gestión en los últimos años con un porcentaje cercano a 42%.
- Por su parte en relación a la eficiencia de la gestión pública, existió una respuesta neutral por parte de la población (42%) es decir, que existe incertidumbre acerca de si se ha realizado una eficiente administración de los recursos, así como también una percepción de transparencia incierta con un 39%, que se considera neutral, aunque un 27% considera que sí existe acción transparente. Pero de acuerdo a la población, no disponen de un mecanismo para la rendición de cuentas abierta a la población. También se menciona poca participación ciudadana y la imposibilidad de realizar denuncias sobre actos de corrupción.
- En relación a los servicios generales percibidos, entre los que se integra saneamiento, accesibilidad a los servicios, una mayoría importante (alrededor de 75%) menciona estar satisfecho y una percepción generalizada de que existen proyectos de desarrollo local en marcha.

De esta manera como evaluación global, entre un 52% de los pobladores consideran que existe satisfacción general con la gestión pública realizada por el GAD de Portoviejo, aunque también cerca del 80% considera que la entidad aún puede ofrecer servicios de mayor calidad.

Referencias bibliográficas

- Arroyo, J. (2016). *Gerencia y Modernización de la Administración Pública en el Perú*. . Perú: Centrum Graduate Business School Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (23 de 05 de 2020). *Constitución de la República*.
Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Bautista, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753.
- Betancourt, E. (2010). *La Planificación Estratégica del Capital Humano en el siglo XXI*. Caracas. Venezuela: Universidad de Central de Venezuela.
- Bolívar Ramírez, J. E., & García Galindo, G. (2014). *Fundamentos de la Gestión pública, hacia un Estado eficiente*. . Bogotá: Alfaomega Colombiana.

- Cecilia Sulca Córdova, G., Osejo Domínguez, E., & Mantilla Garces, D. (2020). Síntesis evolutiva de la administración pública con la vinculación de gobierno abierto, gobernanza y la nueva gestión pública como nuevos paradigmas. *Revista de Investigacion Enlace Universitario*, , 63-79.
- Cedeño, T., & Saltos, G. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *Revista San Gregorio*, (39), 102-115.
- Coronel, É., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Evaluación del proceso de planificación y del ciclo presupuestario para los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 63-91. ISSN-e 2542-3088,.
- Cuellar Fernández, M. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la caja municipal S.A. Ica, primer semestre de 2018*, . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12990/8973>
- De la Garza Montemayor, D. J. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. . *Revista Venezolana de Gerencia*, , 31-48.
- Del Carmen Villasmil-Molero, M., Romero, F. J., & Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. . *Revista de ciencias sociales*, 27(2), , 199-216.
- Delgado, E. (2004). Estado actual de la investigación sobre lealtad de marca: una revisión teórica. . *Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas*. 30(2) , 16-24.
- Freire, M. (2019). *Aportes de la modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisi del caso ecuatoriano 2007-2017*. . Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO2019MAFB.pdf><http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstr>
- Gálvez, B. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de puente piedra, año 2017*. . Lima, Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Gibreath, B. (2011). *La siguiente evolución del marketing: Conéctese con sus clientes mediante el marketing con significado*. . Madrid, España: : McGraw-Hill. .
- Gonzales, C. (2019). *Ejes transversales de la política de modernización y el desarrollo de la gestión pública, Municipalidad Provincial de Huaura, 2018*. . Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3479/DANTE%20>
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa. . *Universidad y Sociedad*, 12(2), 313-318.
- Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. . Madrid, España: Prentice Hall.
- Lujan Aramburu, L. I. (2020). *Gestión de calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en las Agencias Municipales de ATE* . Perú.
- Medina Quintero, J. M., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (2020). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. . *Redaly*, 1- 24. .

- Ministerio de Obras Públicas. (2022). *PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA, POR AÑOS CALENDARIO, SEGÚN CANTONES. 2010-2020*.
Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/proyeccion_cantonal_total_2010-202012016-v1.pdf
- Olvera García, K. F., & Castillo Corral, D. (2020). Análisis de Calidad del Servicio en control Escolar de una IES. . *Redaly, I(1)*, 1 -10.
- Oyola Cuellar, S. B. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio Exterior y Turismo de Ucayali, Pucallpa*. .
Obtenido de <http://purl.org/perepo/renati/type#tesis>
- Pinedo Córdova, E. (2022). *Modernización del Estado y procedimientos administrativos en la Gerencia subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021*. Yurimagua: Universidad Cesar Vallejo [.
- Rodríguez Celis, I. S. (2018). *Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Barranquilla*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.50>
- Saucedo, M. (2019). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacanga – 2019*.
Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44873>
- Solis Barreto, Y. L. (2019). *Conocimiento y precepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta*. Obtenido de [**Conflicto de intereses:**](https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2253/1/ULEAMADM-Troya, J., & Espinoza, A. (2020). Evaluación del desempeño de la gestión administrativa y resultados obtenidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Jesús María, período 2014-2019. Universidad de Guayaquil.</p><p>Vélez, H. J., Paz, L. E., & Hernández, E. A. (2019). <i>Gobernabilidad, participación y desarrollo local. El caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador</i>. Quito: Universidad Central del Ecuador, .</p></div><div data-bbox=)

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.