

Strategies to overcome challenges in public sector customer service: A case study in Cuenca, Ecuador

Estrategias para superar los desafíos en la atención al cliente en el sector público: Un caso de estudio en Cuenca, Ecuador

Autores:

Guzmán-Guzmán, Doris Janeth
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección y
Gestión de Proyectos
Cuenca – Ecuador



doris.guzman.43@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0000-2608-0078>

Erazo-Alvarez, Guido Olivier
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Docente de la Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección y
Gestión de Proyectos
Cuenca – Ecuador



oeرازo@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-2494-0967>

Ortega-Castro, Juan Carlos
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Docente Tutor de la Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección y
Gestión de Proyectos
Cuenca – Ecuador



jcortegac@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-6496-4325>

Fechas de recepción: 14-FEB-2025 aceptación: 14-MAR-2025 publicación: 15-MAR-2025



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

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

La atención al cliente en el sector público de Cuenca, Ecuador, enfrenta múltiples desafíos, incluyendo procesos burocráticos extensos, capacitación insuficiente del personal y recursos tecnológicos limitados. Estas dificultades afectan la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio y generan insatisfacción generalizada. Este estudio tiene como objetivo identificar los principales desafíos que impactan la atención al cliente en instituciones públicas, evaluando específicamente la influencia de la burocracia, la formación del personal y la disponibilidad de recursos. La metodología adoptada es de carácter no experimental y transversal, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Se utilizarán encuestas estructuradas para recolectar datos de 80 usuarios, entrevistas semiestructuradas con empleados y directivos, y observación directa de los procesos en instituciones seleccionadas. Las variables independientes incluyen aspectos relacionados con la burocracia, la capacitación y los recursos, mientras que la variable dependiente es la calidad del servicio al cliente. Se espera que los resultados permitan identificar áreas críticas de mejora y desarrollar estrategias concretas y medibles para optimizar los procesos de atención al cliente. Este trabajo pretende no solo contribuir al conocimiento académico en la gestión pública, sino también proporcionar herramientas prácticas que fortalezcan la confianza ciudadana en las instituciones y promuevan la modernización administrativa.

Palabras clave: Atención al cliente; sector público; burocracia; modernización administrativa; calidad del servicio

Abstract

Customer service in the public sector of Cuenca, Ecuador, faces multiple challenges, including extensive bureaucratic processes, insufficient staff training, and limited technological resources. These difficulties affect the public perception of service quality and generate widespread dissatisfaction. This study aims to identify the main challenges impacting customer service in public institutions, specifically assessing the influence of bureaucracy, staff training, and resource availability. The methodology adopted is non-experimental and cross-cutting. It combines quantitative and qualitative methods. Structured surveys will be used to collect data from 80 users, semi-structured interviews with employees and managers, and direct observation of processes in selected institutions. The independent variables include aspects related to bureaucracy, training, and resources, while the dependent variable is the quality of customer service. The expected result is to identify the critical areas for improvement and develop concrete, measurable strategies to optimize customer service processes. This work aims not only to contribute to academic knowledge in public management but also to provide practical tools that strengthen the citizen's confidence in institutions and promote administrative modernization.

Keywords: Customer service; public administration; administrative modernization; service quality

Introducción

La investigación sobre el servicio al cliente en el sector público de Ecuador revela desafíos y soluciones clave. Estudios previos destacan el impacto de la burocracia y la aptitud de los empleados en el desempeño del servicio público en Cuenca (Riera Robles & de la Garza Montemayor, 2021). Además, se han identificado déficits tecnológicos en las entidades públicas, incluyendo limitaciones de financiación y problemas de alfabetización digital (Córdova Parrales et al., 2022).

En este contexto, la implementación de programas de capacitación en servicio al cliente para funcionarios públicos ha demostrado mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio, como se evidencia en Quinindé (Montaño Batíoja et al., 2023). Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar los desafíos burocráticos, mejorar la capacitación del personal y aprovechar los recursos tecnológicos para optimizar el servicio al cliente en el sector público ecuatoriano.

Garantizar la eficacia y eficiencia de los servicios públicos se ha convertido en un factor crítico en la actualidad. Los ciudadanos exigen servicios de calidad y tienen expectativas cada vez mayores sobre el gobierno (Sainz Zamora, 2019). Esta presión ciudadana, aunque varía entre países desarrollados y en desarrollo, impulsa la necesidad de modernizar la gestión pública.

En consecuencia, el presente estudio se enfoca en analizar cómo los servidores públicos de una empresa de Cuenca, que presta servicios básicos, perciben los factores internos que afectan su desempeño laboral. Se exploran estrategias para abordar estas problemáticas, incluyendo programas de formación, mejoras en la gestión de recursos y la implementación de tecnologías avanzadas que agilicen los procesos administrativos.

El objetivo principal de este artículo es explorar los problemas que inciden en la atención al cliente en el sector público de Cuenca, con énfasis en la burocracia, la capacitación del personal y la disponibilidad de recursos. A través de un análisis profundo de estos factores, se busca comprender su impacto en la calidad del servicio y proponer soluciones prácticas que promuevan la satisfacción de los usuarios.

La investigación se enmarca en un contexto de modernización administrativa, alineándose con iniciativas globales y regionales que buscan transformar la gestión pública. Este trabajo contribuye tanto al ámbito académico como práctico, proporcionando herramientas para la mejora continua de los servicios y generando conocimiento aplicable en diversos contextos.

La atención al cliente en el sector público enfrenta desafíos significativos, especialmente en entornos como Cuenca, donde factores como la burocracia, la capacitación del personal y los recursos tecnológicos impactan directamente la percepción de calidad del servicio. Estos elementos forman parte de las dimensiones clave identificadas en el marco teórico del estudio.

La atención al cliente en el sector público es fundamental para garantizar la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana. Según la Organización de las Naciones Unidas (2022), "instituciones responsables y transparentes son clave para fomentar el desarrollo

sostenible y fortalecer la confianza de la población en los gobiernos". En este sentido, una atención eficiente se convierte en una herramienta esencial para mejorar la relación entre ciudadanos e instituciones.

Organismos internacionales, como el Banco Mundial, promueven la digitalización de procesos administrativos para incrementar la transparencia y accesibilidad en el sector público. En países desarrollados, la integración de tecnologías avanzadas ha permitido personalizar y agilizar los servicios públicos. Estas experiencias pueden servir como referencia para mejorar la atención al cliente en contextos como Ecuador.

En Cuenca, la satisfacción ciudadana depende en gran medida de la percepción sobre la calidad de los servicios públicos. Estudios recientes han mostrado que las instituciones públicas enfrentan críticas relacionadas con la falta de agilidad en los procesos y la escasa orientación al usuario. Esto ha motivado la necesidad de implementar reformas administrativas y tecnológicas que aseguren la eficacia y transparencia de los servicios.

En primer lugar, la burocracia es un factor determinante en la calidad del servicio público, sin embargo, su exceso genera problemas que afectan la calidad del servicio, procesos administrativos extensos, tiempos de espera prolongados y falta de automatización son quejas comunes de los usuarios, la ausencia de herramientas tecnológicas modernas exacerba estos problemas.

Por otro lado, la capacitación del personal desempeña un papel esencial en la mejora del servicio al cliente. La formación insuficiente genera errores en la atención y disminuye la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. La falta de evaluaciones de desempeño limita la identificación de áreas de mejora en el personal. La literatura respalda la necesidad de programas de formación continua que incluyan habilidades blandas y competencias específicas para la resolución de conflictos (Raman, Suki & Chinniah, 2021).

La introducción de programas de capacitación integrales, adaptados a los retos específicos de cada institución, puede mejorar significativamente el desempeño del personal. Por ejemplo, en Quinindé, una iniciativa reciente de capacitación enfocada en habilidades interpersonales y el manejo de tecnologías ha incrementado los niveles de satisfacción ciudadana en un 30% (Montaño Batioja et al., 2023).

Finalmente, los recursos disponibles, tanto tecnológicos como humanos, son otro desafío crucial. La insuficiencia de herramientas digitales y el bajo presupuesto destinado a la atención al cliente limitan la capacidad de las instituciones para brindar un servicio de calidad. La desproporción entre la cantidad de personal y el volumen de usuarios atendidos genera demoras que afectan la experiencia del cliente.

En Cuenca, la falta de recursos humanos capacitados y la baja inversión en tecnología representan barreras significativas para la mejora del servicio. La experiencia de países desarrollados demuestra que la adopción de tecnologías avanzadas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción del ciudadano.

Los desafíos en la atención al cliente en el sector público de Cuenca reflejan problemáticas comunes en contextos similares, donde la burocracia, la falta de capacitación y los recursos limitados obstaculizan la calidad del servicio. La implementación de tecnologías modernas,

el diseño de programas de formación continua y una asignación más eficiente de los recursos son estrategias fundamentales para superar estas barreras.

Además, la integración de herramientas tecnológicas avanzadas, como la inteligencia artificial (IA) y sistemas de gestión digital, puede ser un componente clave para alinear los objetivos locales con las tendencias globales. Países desarrollados han implementado estas tecnologías para personalizar la atención al cliente y optimizar la administración de recursos. La atención al cliente en el sector público de Cuenca especialmente en empresas municipales enfrenta múltiples desafíos, pero también subraya la oportunidad de superarlos mediante estrategias bien diseñadas. La reducción de la burocracia, la inversión en capacitación del personal y la adopción de tecnologías modernas son pilares fundamentales para mejorar la calidad del servicio.

Implementar estrategias sostenibles, basadas en experiencias globales e indicadores internacionales, permitirá posicionar a Cuenca como un modelo de modernización administrativa y eficiencia en el servicio al cliente. Esto no solo beneficiará a los ciudadanos locales, sino que también servirá de referencia para otras ciudades en Ecuador.

Con una implementación adecuada, estas estrategias no solo mejorarán la percepción ciudadana, sino que también contribuirán al desarrollo sostenible y a la consolidación de instituciones más transparentes y responsables.

Material y métodos

Para la recolección y análisis de datos, se emplearon diversas herramientas e instrumentos, entre ellos encuestas, cuestionarios estructurados con escalas tipo Likert y evaluaciones de percepción. Con el fin de procesar la información obtenida, se utilizaron herramientas estadísticas y representaciones gráficas que facilitaron la interpretación de los resultados.

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, dado que no se manipularon variables, sino que fueron observadas y analizadas en su entorno natural. Asimismo, la recolección de datos se realizó en un único momento temporal, lo que permitió un diagnóstico puntual sobre los desafíos en la atención al cliente en el sector público de una empresa de Cuenca. Este enfoque permitió la identificación de patrones y correlaciones entre las variables estudiadas.

Se adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar un análisis integral del problema. El método cuantitativo permitió analizar datos numéricos sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio, tiempos de resolución y niveles de satisfacción. Por otro lado, el método cualitativo facilitó la comprensión de las experiencias y percepciones de los usuarios, aportando un análisis más detallado sobre los desafíos estructurales en la atención al cliente.

Para garantizar la precisión y representatividad de los datos recopilados, se emplearon diversas técnicas de investigación. A través de las encuestas, se diseñaron cuestionarios con preguntas cerradas y escalas tipo Likert para medir indicadores clave como la satisfacción del usuario, los tiempos de atención y la percepción de eficiencia. En cuanto al muestreo, se

utilizó un muestreo aleatorio simple, seleccionando una muestra representativa de 80 participantes de la población objetivo de 100 ciudadanos. Este tamaño muestral fue calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, asegurando una distribución equitativa de los datos y reduciendo posibles sesgos. Para determinar el tamaño de muestra en un muestreo aleatorio simple, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

De donde:

Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de Z=1.96

p= Proporción estimada de la población con la característica estudiada 0,5

q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%

N= Tamaño de la población (universo de estudio)

e= error del muestreo aceptable del 5%

n = Tamaño de la muestra requerida

Para una población de **100 ciudadanos**, considerando un **nivel de confianza del 95%** (Z=1.96Z = 1.96Z=1.96), una proporción esperada de p=0.5p = 0.5p=0.5, y un margen de error del **5%** (e=0.05e = 0.05e=0.05), para garantizar una estimación precisa de los parámetros poblacionales bajo estas condiciones, se requiere encuestar al menos a 80 ciudadanos:

$$n = \frac{100 (1.96) (0.5) (1 - 0.5)}{(100 - 1) (0,05) + (1.96) (0,5) (1-0,5)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 80$$

Para el análisis de la información, se aplicaron herramientas de estadística descriptiva, que permitieron tabular y examinar los datos recolectados de manera estructurada. La recolección de la información se llevó a cabo mediante formularios elaborados en Google Forms, cuyos datos fueron organizados en tablas para facilitar su interpretación. Gracias a este proceso, fue

posible obtener información tanto cuantitativa como cualitativa, proporcionando un análisis integral sobre los desafíos en la atención al cliente dentro del sector público de una empresa pública en la ciudad de Cuenca.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis de las encuestas aplicadas.

La tabla 1 presenta estadísticas descriptivas sobre la relación entre el número de pasos administrativos requeridos para completar un trámite y la reciente utilización de servicios públicos en Cuenca. Los pasos administrativos se agrupan en tres niveles: menos de 3, entre 3 y 5, y más de 5. La variable dependiente refleja si el usuario utilizó los servicios públicos en una escala binaria (1 = No, 2 = Sí).

Tabla 1.
Relación entre el número de pasos administrativos y la utilización de servicios públicos en Cuenca.

| ¿Ha utilizado recientemente los servicios de una institución pública en Cuenca? | | | |
|--|-------------------|--------------------|-----------------|
| | Menos de 3 | Entre 3 y 5 | Mas de 5 |
| Válido | 49 | 25 | 6 |
| Ausente | 0 | 0 | 0 |
| Media | 1.041 | 1.120 | 1.167 |
| Desviación Típica | 0.200 | 0.332 | 0.408 |
| Mínimo | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Máximo | 2.000 | 2.000 | 2.000 |

Nota. Se sugiere una relación entre la cantidad de pasos administrativos y la utilización de servicios públicos en Cuenca. Aunque la mayoría de los trámites son simples, los más complejos parecen usarse más. Esto plantea interrogantes sobre su eficiencia y accesibilidad.

La tabla 2 muestra estadísticas descriptivas para las respuestas relacionadas con la utilización reciente de servicios públicos en Cuenca. La variable dependiente está categorizada en dos niveles: "Sí" (usuarios que utilizaron recientemente los servicios) y "No" (usuarios que no

los utilizaron). Se incluyen medidas como la media, desviación típica, y el rango (mínimo y máximo) para ambas categorías. Los resultados muestran que una proporción considerable de los encuestados (64 de 80) sí utilizaron recientemente los servicios públicos, lo que sugiere una interacción activa de los ciudadanos con las instituciones públicas en Cuenca.

Tabla 2.

Relación de la utilización reciente de servicios públicos en Cuenca por categorías de respuesta.

| ¿Ha utilizado recientemente los servicios de una institución pública en Cuenca? | | |
|---|-------|-------|
| | Si | No |
| Válido | 64 | 16 |
| Ausente | 0 | 0 |
| Media | 1.063 | 1.125 |
| Desviación Típica | 0.244 | 0.342 |
| Mínimo | 1.000 | 1.000 |
| Máximo | 2.000 | 2.000 |

Nota. En contraste, un número menor de encuestados (16 de 80) no utilizaron los servicios.

La tabla 3 presenta estadísticas descriptivas que relacionan el nivel de percepción sobre la utilización de servicios públicos en Cuenca con las respuestas agrupadas en cuatro categorías: "Mucho", "Algo", "Poco" y "Nada". Se incluyen medidas como la media, desviación típica y el rango de las respuestas en cada nivel.

Tabla 3.

Relación entre la percepción del uso de servicios públicos y el nivel de satisfacción en Cuenca.

¿Ha utilizado recientemente los servicios de una institución pública en Cuenca?

| | Mucho | Algo | Poco | Nada |
|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Válido | 52 | 21 | 5 | 2 |
| Ausente | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | 1.038 | 1.048 | 1.400 | 1.500 |
| Desviación Típica | 0.194 | 0.218 | 0.548 | 0.707 |
| Mínimo ⁴ | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Máximo | 2.000 | 2.000 | 2.000 | 2.000 |

Nota. La satisfacción con los servicios públicos en Cuenca parece estar ligada a su frecuencia de uso, planteando dudas sobre los factores que influyen en los usuarios.

Relación entre complejidad y uso de los servicios públicos

La relación entre la complejidad administrativa y el uso de los servicios públicos es un tema central en la evaluación de la eficiencia institucional. Las Tablas 1 y 3, demuestran que los procesos administrativos más simples están directamente asociados con una mayor probabilidad de respuestas positivas sobre la utilización reciente de los servicios públicos. Esto sugiere que la reducción de pasos burocráticos facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios, mejorando su percepción de usabilidad y su disposición a utilizar estos recursos. En cambio, los procesos más complejos generan respuestas menos favorables y mayor variabilidad, indicando que las barreras administrativas dificultan el acceso y generan frustración entre los usuarios.

En consecuencia, subrayan la necesidad de simplificar los trámites para promover una relación más accesible y eficiente entre ciudadanos e instituciones. La simplificación administrativa no solo impactaría positivamente la utilización efectiva de los servicios públicos, sino que también mejoraría la percepción general de los usuarios hacia las instituciones.

La percepción de accesibilidad y eficiencia está íntimamente ligada a la experiencia del usuario en los procesos administrativos. Si los ciudadanos perciben que los trámites son complicados, podrían evitar el uso de los servicios, perpetuando barreras estructurales que limitan el alcance de las políticas públicas.

Importancia de la simplificación

La simplificación administrativa no solo tendría un impacto positivo en la utilización efectiva de los servicios públicos, sino que también mejoraría la percepción general de los usuarios hacia las instituciones. La percepción de accesibilidad y eficiencia en los servicios públicos está íntimamente ligada a la experiencia del usuario en los procesos administrativos. Si los ciudadanos perciben que los trámites son complicados, podrían evitar el uso de los servicios, perpetuando barreras estructurales que limitan el alcance de las políticas públicas. La simplificación, además, podría contribuir a un aumento de la satisfacción ciudadana, fortaleciendo la confianza en las instituciones.

Diferencias en los usuarios no activos

La mayor variabilidad observada en las respuestas de los usuarios que no han utilizado servicios recientemente (Tabla 2) evidencia la existencia de barreras adicionales, posiblemente relacionadas con factores estructurales, de percepción o desconocimiento sobre los servicios disponibles. Esto sugiere que, además de reducir la complejidad administrativa, las instituciones deben enfocar esfuerzos en la difusión y comunicación de los servicios públicos para garantizar que más ciudadanos se sientan informados y motivados a utilizarlos. Este grupo de usuarios representa un desafío y una oportunidad para las instituciones, ya que entender sus barreras específicas puede ayudar a diseñar estrategias más inclusivas y efectivas.

Implicaciones prácticas

Con base en estos hallazgos, las instituciones públicas en Cuenca pueden adoptar medidas prácticas para mejorar la relación entre complejidad y uso de los servicios públicos. Reducir la cantidad de pasos administrativos es una estrategia clave para facilitar el acceso y optimizar los procesos internos. Además, una comunicación más efectiva sobre los servicios disponibles puede cambiar la percepción de los ciudadanos, haciéndoles sentir que los servicios públicos son accesibles, útiles y diseñados para sus necesidades. Estas acciones no solo aumentarían el uso de los servicios, sino que también fortalecerían la confianza en las instituciones y mejorarían el bienestar social en general.

La tabla 4 presenta el análisis de regresión logística evalúa la relación entre la satisfacción con el tiempo de resolución de trámites y la probabilidad de haber utilizado recientemente los servicios de una institución pública en Cuenca. La variable dependiente es binaria ($I = No$, $2 = Si$) y la variable independiente mide la percepción de satisfacción del tiempo de resolución.

Tabla 4.

Impacto de la satisfacción con el tiempo de resolución en la utilización de servicios públicos en Cuenca.

| Modelo | Desviación | AIC | BIC | gl | X ² | p | R ² de McFadden | R ² de Nagelkerke | R ² de Tjur | R ² de Cox & Snell |
|----------------|------------|-------|-------|----|----------------|------|----------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Ho | 42.622 | 44.62 | 47.00 | 7 | | | | | | |
| | | 2 | 4 | 9 | | | | | | |
| H ₁ | 39.346 | 43.34 | 48.11 | 7 | 3.27 | 0.07 | 0.077 | 0.097 | 0.040 | 0.040 |
| | | 6 | 1 | 8 | 5 | 0 | | | | |

Nota. El análisis indica que la satisfacción con el tiempo de resolución podría influir en el uso de servicios públicos en Cuenca, pero los resultados no son concluyentes

La tabla 5 destaca si recibir un trato amable y profesional por parte del personal influye significativamente en la probabilidad de haber utilizado recientemente los servicios públicos en Cuenca. El modelo ajustado es significativo ($p < 0.001$) y muestra una mejora respecto al modelo nulo, con un R² de Nagelkerke de 0.306. Esto indica que el trato recibido explica aproximadamente el 30.6% de la variación en la utilización de los servicios, resaltando la importancia del comportamiento del personal en la experiencia del usuario.

Tabla 5.

Relación entre el Trato Amable y Profesional del Personal y la Utilización de Servicios Públicos

| Modelo | Desviación | AIC | BIC | gl | X ² | P | R ² de McFadden | R ² de Nagelkerke |
|----------------|------------|-------|-------|----|----------------|-------|----------------------------|------------------------------|
| Ho | 60.283 | 62.28 | 64.66 | 7 | | | | |
| | | 3 | 5 | 9 | | | | |
| H ₁ | 46.149 | 50.14 | 54.91 | 7 | 14.13 | < .00 | 0.234 | |
| | | 9 | 3 | 8 | 4 | 1 | | |

Nota. Los resultados sugieren que un trato positivo a los ciudadanos puede incrementar el uso de los servicios públicos, destacando la importancia de capacitar al personal.

En la tabla 6 el análisis de regresión logística evalúa si la cantidad de quejas o reclamos presentados por un trámite influye en la probabilidad de recibir una solución al problema en el primer contacto con el personal. El modelo es altamente significativo ($p < 0.001$) y muestra una mejora respecto al modelo nulo ($X^2 = 17.913$).

- **Capacidad explicativa:** El modelo explica aproximadamente el 29.0% de la variabilidad en la respuesta, según el R2 de Nagelkerke.
- **Impacto de las quejas:** El coeficiente positivo ($\beta=1.218$) indica que un mayor número de quejas o reclamos está asociado con una mayor probabilidad de recibir una solución en el primer contacto ($p<0.001$), aunque esto podría interpretarse como una consecuencia de usuarios más persistentes.

Tabla 6.

Análisis de regresión logística multinomial.

| Desviación | AI C | BIC | gl | X ² | P | R ² de McFadden | R ² de Nagelkerke | R ² de Tjur | R ² de Cox & Snell |
|------------|----------------|-------|-------------|----------------|------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 94.107 | 96 .1 07 | 98.48 | 7 9 9 | | | | | | |
| 76.194 | 80 .1 94 | 84.95 | 7 8 8 | 17.91 3 | < .00 1 | 0.190 | 0.290 | 0.238 | 0.201 |

Nota. Estos resultados sugieren que, si bien la persistencia de los usuarios mediante quejas puede llevar a una solución más efectiva, también puede reflejar deficiencias en los procesos iniciales que deben abordarse para mejorar la experiencia del usuario.

Discusión

Los resultados de la investigación muestran la relación entre complejidad y uso de los servicios públicos ya que la cantidad de pasos administrativos requeridos para completar un trámite influye directamente en la utilización de los servicios públicos. Como se observa en los datos de las Tablas 1 y 3, los ciudadanos son más propensos a utilizar los servicios cuando los procedimientos son simples y accesibles. En contraste, procesos más burocráticos generan respuestas menos favorables y una mayor variabilidad en la percepción de los usuarios. Este hallazgo sugiere que la simplificación de los trámites administrativos podría facilitar el acceso y mejorar la eficiencia de los servicios públicos.

Los datos de la Tabla 5 evidencian el impacto del trato recibido en la percepción del servicio ya que el trato recibido por parte del personal de las instituciones influye significativamente en la percepción de eficiencia y accesibilidad del servicio. Se observa que los ciudadanos que reciben una atención amable y profesional muestran mayor disposición a volver a utilizar los servicios públicos. Esta investigación refuerza la importancia de la capacitación del personal en atención al cliente y en la resolución eficaz de problemas.

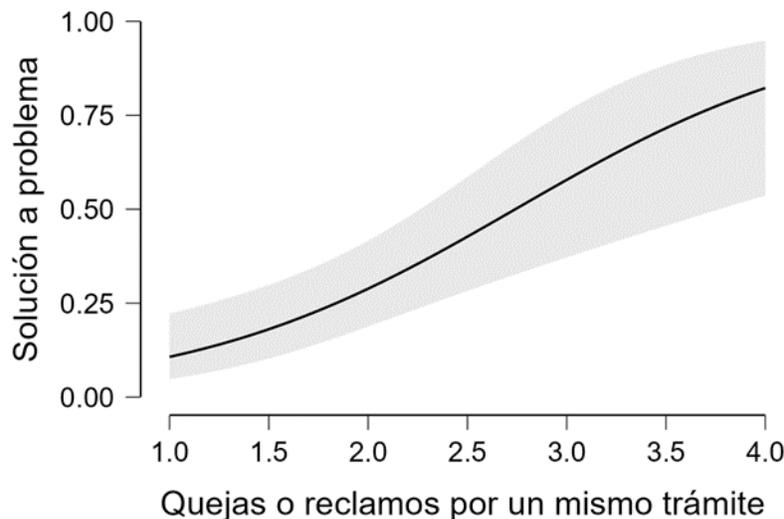
La percepción del tiempo de resolución de trámites es otro factor clave identificado en la investigación. Como se muestra en la Tabla 4, existe una correlación entre tiempos de respuesta más cortos y niveles más altos de satisfacción por parte de los usuarios. Esto resalta la necesidad de optimizar los procesos internos de las instituciones públicas para mejorar la experiencia del usuario y minimizar la percepción de ineficiencia.

La mayor variabilidad observada en las respuestas de los usuarios que no han utilizado servicios recientemente (Tabla 2) evidencian las diferencias en los usuarios no activos muestran una notable variabilidad en las respuestas de los usuarios que no han utilizado recientemente los servicios públicos. Esto indica la existencia de barreras adicionales que podrían estar relacionadas con la percepción de ineficiencia, la falta de información o el desconocimiento de los servicios disponibles. Para abordar esta situación, se recomienda la implementación de estrategias de comunicación más efectivas que permitan informar y sensibilizar a los ciudadanos sobre la accesibilidad y beneficios de los servicios públicos.

La figura 1 de las estimaciones muestra la relación entre la cantidad de quejas o reclamos presentados por un mismo trámite y la probabilidad de recibir una solución al problema en el primer contacto con el personal.

Figura 1.

Estimaciones - ¿Cuántas veces ha tenido que presentar quejas o reclamos por un mismo trámite?



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 7 presenta el análisis ANOVA evalúa la relación entre el número de pasos administrativos necesarios para completar un trámite y la percepción de satisfacción de los usuarios con el tiempo de resolución de este. Se utilizaron tres niveles de pasos administrativos: menos de 3, entre 3 y 5, y más de 5. La variable dependiente mide la satisfacción en una escala ordinal.

Tabla 7.

Descriptivos - ¿Está satisfecho con el tiempo que tomó la resolución de su trámite?

| ¿Cuántos pasos administrativos deben completar para su trámite? | N | Medi a | DT | ET | Coefficiente de variación |
|---|----|-----------|-------|-------|------------------------------|
| 1 | 49 | 2.367 | 0.487 | 0.070 | 0.206 |
| 2 | 25 | 1.760 | 0.597 | 0.119 | 0.339 |
| 3 | 6 | 1.500 | 0.837 | 0.342 | 0.558 |

Nota. El coeficiente de variación indica una mayor dispersión en la satisfacción de los usuarios con trámites más largos, sugiriendo una percepción menos homogénea en estos casos.

En la tabla 8 se sugiere que simplificar los procesos administrativos podría mejorar significativamente la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del tiempo de resolución de trámites. Además, la variabilidad en las respuestas (coeficiente de variación) aumenta con el número de pasos, lo que indica que procesos más largos generan mayor dispersión en las percepciones de los usuarios.

Tabla 8.

Estadísticas descriptivas

| Niveles de "Pasos administrativos" | N (Muestra) | Me dia | DT (Desviación estándar) | ET (Error típico) | Coefficiente de variación |
|------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------------|----------------------|------------------------------|
| 1 (Menos pasos) | 49 | 2.367 | 0.487 | 0.070 | 0.206 |
| 2 (Intermedio) | 25 | 1.760 | 0.597 | 0.119 | 0.339 |
| 3 (Más pasos) | 6 | 1.500 | 0.837 | 0.342 | 0.558 |

Con base en los hallazgos obtenidos, se proponen las siguientes estrategias para optimizar la atención al cliente en el sector público de Cuenca:

1. **Reducción de la burocracia administrativa:** Simplificar los procedimientos para minimizar la cantidad de pasos necesarios en los trámites, lo que facilitará el acceso a los servicios y reducirá la frustración de los ciudadanos.
2. **Capacitación continua del personal:** Implementar programas de formación en atención al cliente, comunicación efectiva y resolución de problemas para mejorar la calidad del servicio prestado.
3. **Optimización del tiempo de respuesta:** Incorporar herramientas tecnológicas que agilicen los procesos administrativos y reduzcan los tiempos de espera para la resolución de trámites.
4. **Mejor comunicación institucional:** Desarrollar campañas informativas que permitan a los ciudadanos conocer los servicios disponibles y los mecanismos para acceder a ellos, utilizando canales digitales y tradicionales.
5. **Uso de tecnología avanzada:** Implementar plataformas digitales y sistemas automatizados que permitan a los usuarios realizar trámites en línea, reduciendo la necesidad de asistencia presencial y mejorando la eficiencia operativa.

Este estudio resalta la importancia de un enfoque centrado en el ciudadano, con estrategias que simplifiquen los trámites, fortalezcan la atención al usuario y mejoren la eficiencia de los servicios públicos. Estas medidas no solo optimizan la experiencia de los usuarios, sino que también aseguran un impacto positivo a largo plazo en la sociedad.

Conclusiones

Los hallazgos de esta investigación evidencian que la simplificación de los procesos administrativos y la mejora en la atención al usuario generan un impacto positivo en la percepción y el uso de los servicios públicos. La reducción de trámites no solo facilita el acceso, sino que también fomenta una mayor utilización de estos servicios, mejorando significativamente la experiencia del usuario.

Además, el trato del personal es un factor fundamental en la satisfacción de los ciudadanos. Una atención amable y eficiente no solo genera confianza en los usuarios, sino que también aumenta la probabilidad de recurrencia en el uso de los servicios. Asimismo, el tiempo de resolución de trámites influye directamente en la percepción del servicio, ya que los usuarios manifiestan mayor satisfacción cuando los tiempos de respuesta son reducidos y eficientes. Por otro lado, la falta de información sobre los servicios disponibles representa una barrera significativa para su uso. En este sentido, se recomienda fortalecer los canales de comunicación y difusión para garantizar que los ciudadanos conozcan y accedan de manera oportuna a los servicios públicos.

En consecuencia, las instituciones públicas deben aplicar estrategias para optimizar su gestión, incluyendo mejoras en los procesos internos y en la capacitación del personal. Estas

acciones contribuirán a fortalecer la confianza en la administración pública y a mejorar la eficiencia de los servicios ofrecidos. Además, una gestión más eficiente y transparente impacta positivamente en la confianza institucional, promoviendo una mayor participación y compromiso cívico por parte de la ciudadanía.

Desde una perspectiva de innovación, las mejoras en los procesos administrativos pueden contribuir a reducir la brecha de acceso a los servicios públicos, beneficiando especialmente a sectores de la población con menos recursos o con dificultades para realizar trámites complejos. La implementación de estrategias de innovación en la prestación de servicios, como el uso de tecnologías digitales y plataformas en línea, se presenta como una solución efectiva para agilizar trámites y mejorar la accesibilidad.

Para futuras investigaciones, se recomienda profundizar en el análisis del impacto de la digitalización en la satisfacción del usuario, así como en la eficiencia operativa de las instituciones públicas. Además, estudios comparativos con otros municipios podrían proporcionar información valiosa sobre la efectividad de distintas estrategias de modernización administrativa.

Otra línea de investigación relevante sería evaluar la relación entre la percepción del servicio y el nivel de confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales, lo que permitiría comprender mejor cómo la calidad del servicio influye en la legitimidad y aceptación de las políticas públicas.

Finalmente, se sugiere investigar el papel de la cultura organizacional en la prestación del servicio público, identificando factores internos que puedan obstaculizar o potenciar la implementación de mejoras. Asimismo, sería beneficioso evaluar el impacto de la implementación de inteligencia artificial y automatización en la atención al cliente, explorando cómo estas tecnologías pueden optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario. También se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan medir la evolución de la percepción ciudadana respecto a los cambios implementados en los servicios públicos a lo largo del tiempo.

Esta investigación enfatiza la necesidad de adoptar un enfoque centrado en el ciudadano en la prestación de servicios públicos. Al simplificar los trámites, mejorar la atención al usuario y aumentar la eficiencia, se optimiza la experiencia del usuario y se genera un impacto positivo y duradero en la sociedad.

Referencias bibliográficas

- Gálvez Moreno, E. J., & Vargas Hernández, J. G. (2018). *El impacto del servicio al cliente de las empresas mexicanas en función de la atención al cliente*. *Economía y Administración (E&A)*, 9(2). <https://doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>
- Karamchand, P. (2021). *Examining the Challenges and Opportunities of Managing Public Services in a Complex and Interconnected World*. *Journal of Public Representative and Society Provision*. <https://doi.org/10.55885/jprsp.v1i2.217>
- Park, J. H., & Lee, J. K. (2021). *Enhancing public service quality: The role of e-government and public service motivation*. *International Review of Administrative Sciences*, 87(3), 530-548. <https://doi.org/10.1177/0020852321996487>
- Peixoto, A., Martins, S., Amorim, P., & Holzapfel, A. (2023). *Strategies to Improve Customer Service in Delivery Time Slot Management*. *International Transactions in Operational Research*. <https://doi.org/10.1111/itor.13371>
- Raman, S., Suki, N., & Chinniah, S. (2021). *Managing Service Trade-Off for Better Customer Experience*. Dans *Managing Service Trade-off in Operational Challenges*. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-4772-4.ch018>
- Riera Robles, G. E., & De La Garza Montemayor, D. J. (2019). *Percepciones de las burocracias en Ecuador sobre los factores endógenos que influyen en el desempeño de las y los servidores públicos de Cuenca, 2019–2021*. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 19(37). <https://doi.org/10.5354/0717-8980.2021.68500>
- Batioja, H. P. M., Sánchez, J. M. S., Malucin, S. A. A., & Malucin, J. E. A. (2024). *Implantation de formations sur le service à la clientèle dans le Gouvernement Autonome Décentralisé du canton Quinindé, Équateur*. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(39), 7.
- Gálvez Moreno, E. J., & Vargas Hernández, J. G. (2018). *L'impact du service à la clientèle des entreprises mexicaines en fonction de l'attention au client*. *Economía y Administración (E&A)*, 9(2). <https://doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>
- Karamchand, P. (2021). *Examining the challenges and opportunities of managing public services in a complex and interconnected world*. *Journal of Public Representative and Society Provision*. <https://doi.org/10.55885/jprsp.v1i2.217>
- Martínez-López, F. J., Luna-Reyes, L. F., & García-González, A. (2019). *Chatbots and customer service: A meta-analytic review of conceptualizations and empirical evidence*. *Journal of Business Research*, 104, 461-470.
- Parrales, J. S. C., Ponce, R. J. G., Zúñiga, K. M., & Parrales, T. M. M. (2022). *Les technologies et leur déficit dans les entités publiques de l'Équateur*. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(3), 31-38.

- Park, J. H., & Lee, J. K. (2021). *Enhancing public service quality: The role of e-government and public service motivation*. *International Review of Administrative Sciences*, 87(3), 530-548. <https://doi.org/10.1177/0020852321996487>
- Peixoto, A., Martins, S., Amorim, P., & Holzapfel, A. (2023). *Strategies to improve customer service in delivery time slot management*. *International Transactions in Operational Research*. <https://doi.org/10.1111/itor.13371>
- Raman, S., Suki, N., & Chinniah, S. (2021). *Managing service trade-off for better customer experience*. Dans *Managing Service Trade-off in Operational Challenges*. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-4772-4.ch018>
- Riera Robles, G. E., & De La Garza Montemayor, D. J. (2019). *Perceptions des bureaucraties en Équateur sur les facteurs endogènes influençant la performance des fonctionnaires de Cuenca, 2019–2021*. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 19(37). <https://doi.org/10.5354/0717-8980.2021.68500>
- Zamora, A. S. (2019). *Culturas del Agua. Réflexions sur l'interculturalité, le bassin et l'écosystème socio-environnemental*. Dans *XXXII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología*. Asociación Latinoamericana de Sociología.

Conflicto de intereses:

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.