

La implantación de sistemas de gestión como herramienta de mejora en la prestación de servicios públicos

Implementation of management systems as a tool for improvement in the provision of public services

MSc. José Andrés Espín Cruz*

clon-ae@hotmail.com

Lcdo. Diego Paul Paredes Proaño**

diegoparedesp317@gmail.com

*Instituto Superior Tecnológico Quito, Ecuador, ** Unidad Educativa “Eloy Alfaro” Ecuador.

Recibido: 26/08/2023 – Aceptado: 11/12/2023.

Correspondencia: clon-ae@hotmail.com

RESUMEN

El presente artículo científico tiene como objetivo analizar el proceso de implantación de Sistemas de Gestión en una organización prestadora de servicios públicos, su impacto e influencia, para demostrar que su implementación constituye una herramienta de mejora en la prestación de sus servicios, para éste efecto se realiza un análisis de la problemática que enfrentan las organizaciones prestadoras de servicios públicos en el Ecuador, los desafíos que asumen, utilizando el método bibliográfico/ documental para un estudio de las normas que regulan el accionar de éstas organizaciones, su comportamiento y estructura orgánica, las limitaciones que poseen, así como de los sistemas de gestión, su uso, aplicación, beneficios y cómo éstos pueden ayudar en el accionar administrativo de las organizaciones, se realizó una investigación de campo en la organización referente que nos permitió recolectar la información en dos ejes, el primero la percepción del personal de la organización y el segundo la percepción de los usuarios, en un marco comparativo de cuáles fueron los resultados de la implantación de dos sistemas de gestión en la organización y cómo éstos han influido de manera positiva o negativa en la institución y en el ejercicio de la misma, brindándonos como principales hallazgos el impacto positivo que tuvo su implementación generando un desarrollo organizacional que de conformidad con los requisitos y estándares de las normas referenciales, permitieron generar una notable mejora continua en la prestación de sus servicios.

Palabras clave: Sistemas de Gestión; Calidad; Gestión Pública; Procesos y Servicios.

ABSTRACT

The objective of this scientific article is to analyze the process of implementation of Management Systems in an organization providing public services, its impact and influence, to demonstrate that its implementation constitutes a tool for improvement in the provision of its services, for this purpose it is carries out an analysis of the problems faced by organizations providing public services in Ecuador, the challenges they assume, using the bibliographic/documentary method for a study of the norms that regulate the actions of these organizations, their behavior and organic structure, the limitations they have, as well as the management systems, their use, application, benefits and how these can help in the administrative actions of the organizations, a field investigation was carried out in the reference organization that allowed us to collect the information in two axes. , the first the perception of the organization's staff and the second the perception of the users, in a comparative framework of what were the results of the implementation of two management systems in the organization and how these have influenced positively or negatively the institution and in its exercise, providing us with the main findings of the positive impact that its implementation had, generating an organizational development that, in accordance with the requirements and standards of the reference standards, allowed generating a notable continuous improvement in the provision of its services.

Keywords: Management Systems; Quality; Public Management; Processes and Services

INTRODUCCIÓN

Los Sistemas Integrados de Gestión son herramientas administrativas de naturaleza holística y sistemática que ayudan a gestionar diversas actividades y procesos dentro de una organización, permitiéndonos coordinar e integrar diversos aspectos de la gestión organizacional como la calidad, la responsabilidad social y corporativa, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, entre otras, a menudo éstos se basan en estándares internacionales.

En el marco de la globalización que persigue integrar al mundo bajo mismos patrones tecnológicos, sociales, ambientales, económicos, tecnológicos y demás, las organizaciones van implementando estrategias administrativas que permiten optimizar su accionar y generar ventajas competitivas en su giro o actividad sin discriminación de su diversidad sea ésta su actividad económica, su tamaño, su finalidad, o su propiedad.

Centrándonos en su clasificación según su propiedad, en el Ecuador podemos clasificar a las organizaciones en al menos dos macro grupos que son: Organizaciones Privadas y Organizaciones Públicas, este elemento es de vital importancia para el estudio debido a que el

ámbito de aplicación del mismo, se centra en el macro grupo que integra a las organizaciones que prestan servicios públicos.

El estudio se ha centrado en la influencia de la implantación de Sistemas Integrados de Gestión en organizaciones que prestan servicios públicos en el Ecuador, para determinar si su aplicación se consolida como un elemento de mejora en ellas a nivel organizacional y su influencia en la percepción de los beneficiarios.

La investigación atiende a la problemática de la notable inconformidad de los usuarios que han resaltado sus críticas por la falta de eficiencia, calidad y continuidad en la prestación de servicios como agua potable, electricidad, salud, entre otros. Resultado de factores como la corrupción, desigualdad regional, falencia en infraestructura, limitada participación ciudadana y la presión financiera por las limitaciones presupuestarias, es importante mencionar que algunos de estos factores pueden variar según el tipo de servicio y la región, por lo cual el alcance del estudio tomó como modelo al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga como organización referente para el objeto del mismo.

Lo que motivo el estudio del caso atiende a la necesidad de implementar herramientas de mejora continua que garantice calidad en la prestación de servicios públicos.

Se espera demostrar que implantar Sistemas de Gestión en las organizaciones que prestan servicios públicos, puede mejorar la gestión institucional y consolidarse como una herramienta que genera mejora continua en la organización y en la prestación de sus servicios.

Fundamentación Teórica

Para el caso, es fundamental analizar desde una visión técnica la problemática organizacional que deriva en la falencia que enfrentan las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios públicos en el Ecuador, en primer lugar, categorizamos a las organizaciones que realizan dicha actividad.

De conformidad con la norma suprema del Ecuador, prestarán servicios públicos aquellas organizaciones que se encuentran consideradas dentro de lo que se denomina sector público, que lo integran:

- Las dependencias y organismos que pertenecen a alguna de las cinco funciones del estado Función Ejecutiva, Función Legislativa,

Función Judicial, De Transparencia y Control social y la Función Electoral.

La Función Ejecutiva se encuentra integrada por la Presidencia de la República, la Vicepresidencia, todos los Ministerios y Secretarías Técnicas, así como los Consejos de Igualdad y entidades adscritas a estas instituciones.

La Función Legislativa se encuentra integrada por la Asamblea Nacional del Ecuador, así como sus casas legislativas en cada una de las provincias del país.

La Función Judicial se encuentra integrada por el Consejo de la Judicatura, la Corte Nacional de Justicia, los Tribunales Provinciales y juzgados, se Incluye también a la Corte Constitucional y demás entes encargados de velar por la justicia.

La Función de Transparencia y Control Social la se institucionaliza en el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado, y todas las Superintendencias.

La Función Electoral se integra por el Consejo Nacional Electoral, sus delegaciones provinciales y el Tribunal Contencioso Electoral.

- Las entidades que comprenden el

régimen autónomo descentralizado que lo integran los 23 Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, los 221 Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Cantonales, los 821 Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, así como el Régimen Especial de Conservación Natural Galápagos y el Régimen Especial Distrito Metropolitano de Quito.

- Las entidades y organismos creados por la Constitución de la República o la Ley para la prestación de servicios públicos, para el ejercicio de la potestad estatal o para el desarrollo de actividades económicas que asume el estado.

Ejemplos puntuales de esto son empresas públicas que desarrollan actividades económicas como la EP PETROECUADOR, dedicada al sector estratégico petrolero, o empresas públicas como Correos del Ecuador, CELEC EP, entre otras. Otro ejemplo ya en el marco de la prestación de servicios públicos como el de la educación superior son todas las universidades públicas, en el marco del ejercicio de la potestad estatal podemos destacar a la Procuraduría General del

Estado, se debe mencionar que no se incluirán en este apartado aquellas instituciones que forman parte de alguna de las funciones del estado a efecto de no incurrir en una dicotomía de norma.

- Las personas jurídicas creadas por resolución de consejos universitarios o acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados, es importante mencionar que en este grupo se encuentran empresas públicas que difieren de las del apartado anterior en el ámbito de su ejercicio y alcance de sus actividades ya que generalmente su campo de acción es local, y por supuesto su creación atiende a otro cuerpo jurídico.

Con este argumento está claramente establecido el grupo de organizaciones que prestan servicios públicos en el Ecuador, entendiendo que este conjunto de organizaciones en el marco de su estructura atiende a una diversidad en su ejercicio, que las diferencia por su actividad, sin embargo, se encuentran vinculadas por su finalidad y acción.

En la actualidad las organizaciones se enfrentan al desafío permanente de adaptarse a un entorno globalizado y fluctuante, Santillán (2005) destacaba que

parte de la problemática de los Gobiernos Locales Alternativos es la “Ausencia de líderes capacitados, que asuman la dirección de las diversas instancias organizativas del poder local” (p.144). Situación que motiva a que las mismas deban realizar esfuerzos y delinear estrategias que les permitan desarrollar potencialidades que se tornen ventajas competitivas para su sostenibilidad y hegemonía en sus mercados o campos de acción, las organizaciones públicas no son la excepción ya que si bien no se puede hablar de una competitividad entre organizaciones dedicadas a la prestación de servicios públicos al ser entes de gobierno cuyo fin es atender a las necesidades de sus habitantes, si es muy importante el cómo su gestión administrativa impacta de manera positiva o negativa en éstos y posesiona su imagen institucional en la percepción ciudadana.

La administración tradicional establece una serie de recursos y estrategias que permiten llevar a cabo este proceso de tomade decisiones para un buen accionar administrativo, sin embargo, bajo el cambiante escenario que plantea el proceso de globalización, la resiliencia en éstas motiva adoptar nuevas tendencias para una adecuada gestión.

Una de éstas son los Sistemas Integrados de Gestión, herramientas que se han ido adaptando a las organizaciones y con base en un proceso de gestión del conocimiento, se desarrollan, socializan y difunden a nivel internacional una variedad de normas o estándares de sistemas de gestión en los diferentes ámbitos como la calidad con la ISO 9001 cuyo enfoque persigue el aseguramiento de la calidad de los productos/servicios de determinada organización en cumplimiento con los requisitos, normas y estándares específicos. La prevención de riesgos laborales con la ISO 45001 cuyo enfoque se centra en generar garantías de condiciones saludables y seguras para los colaboradores de la organización. El medioambiente con la ISO 14001 que se centra en minimizar el impacto ambiental que genera la producción y las operaciones de una organización. Así mismo podemos resaltar estándares que se encuentran fuera de la familia de las ISO como la gestión ética y socialmente responsable con la SGE21 cuyo enfoque se centra en la incorporación de prácticas que no tengan en cuenta solo los aspectos económicos en las organizaciones sino también el impacto social y ético en su accionar, ejemplo de éstas pueden ser:

- Ética empresarial: Desarrollar y promover prácticas éticas en todas las áreas de la organización, desde la toma de decisiones hasta la interacción con empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Transparencia: Comunicar de manera clara y transparente las prácticas empresariales, incluyendo los impactos sociales y ambientales, para que las partes interesadas puedan tomar decisiones informadas.
- Cumplimiento legal: Garantizar que las operaciones de la organización cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.
- Inclusión y diversidad: Promover ambientes de trabajo inclusivos y diversos que respeten la igualdad de oportunidades y la diversidad.
- Responsabilidad social corporativa (RSC): Integrar consideraciones éticas y sociales en las operaciones diarias, tomando medidas para contribuir positivamente a la sociedad y minimizar los

impactos negativos.

Éstas se constituyen como herramientas con resultados probos y útiles que han generado mecanismos de mejora, ventaja competitiva y desarrollo en las organizaciones que han sido implantadas, además de esto, la lógica de la implantación y posterior integración de todos éstos sistemas de gestión en cada uno de sus ámbitos, comparte un criterio común que es tomar como base la aplicación del ciclo de mejora continua propuesto por William Edwards Deming, estadístico, académico estadounidense cuya teoría se resume en un método que las organizaciones utilizan para mejorar sus procesos de manera permanente con el objetivo de volverlos más efectivos y de mayor calidad, mediante la aplicación de cuatro fases abreviadas por sus siglas en inglés como PDCA (plan, do, check, act), que se traduce a planificar, hacer, verificar y actuar.

Considerando que la mejora continua se considera como la piedra angular de cualquier sistema de gestión y apalancado al ciclo de Deming se resalta lo mencionado por Mukesh (2019), “los sistemas de gestión tienen como motor el principio de su innovación incremental y la mejora progresiva de los procesos que

conforman la organización”. Los sistemas de gestión buscan una mejora efectiva en las diferentes actividades empresariales de un modo ordenado, sistémico y atienden en su mayoría a una lógica por procesos.

Parte importante del objeto de estudio es el análisis de dos enfoques en el marco de los Sistemas de gestión y lo son la calidad y la gestión ambiental, para Garver (2003), un Sistema de Gestión de Calidad es “una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad”.

Por contraste los Sistemas de Gestión Ambiental basados en ISO 14001 están definidos como sistemas cuya finalidad es proporcionar a las organizaciones una adecuada gestión ambiental que le permita integrarse con otros requisitos de gestión y ayude a las mismas a lograr metas ambientales y económicas.

Como se menciona anteriormente ambos enfoques convergen en criterios comunes que persiguen un fin similar, por supuesto cada uno desde su eje y campo de

acción, sin embargo basados en lo que los estándares internacionales de la familia ISO resaltan en sus capacidades y ventajas la homogenización de la estructura de su norma, que es lo que se denomina como Compatibilidad de los sistemas y Modelo de Gestión Integrado, éste macro grupo integra elementos muy importantes útiles para la transversalización de los sistemas y lo comprenden:

Estructura de Alto Nivel: Que no es otra cosa que una columna vertebral que integra una serie de elementos que hace que sus normas y por ende sus sistemas de gestión, transversalicen su accionar lo cual les permite de una manera más fácil su proceso de integración y se resumen en los siguientes elementos:

- Introducción
- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

Ésta estructura de Alto nivel se consolida como un marco referencial de los

elementos que deben integrar cada uno de los sistemas de gestión, sin embargo, existen diferencias entre las distintas normas que por su sentido de pertinencia atienden a factores específicos que son comparados en la Tabla 1, sin embargo, lo medular y la razón de ser de esta estructura, persigue el establecimiento de una directriz que estandariza los contenidos.

Tabla 1

Comparativa estructuras ISO 14001 e ISO 9001

ISO 14001	ISO 9001
Introducción	Introducción
Antecedentes	Generalidades
Objetivo de un SGA	Principios de la calidad
Factores de éxito	Enfoque a procesos
Modelo PHVA	Relación con otras normas
Contenido de esta norma internacional	

De lo mencionado es importante resaltar que esta columna vertebral denominada Estructura de Alto nivel, faculta el establecimiento de diversas directrices que se enfocan en una mejora continua.

2. Ciclo De Deming o PDCA: Como se mencionó anteriormente todo Sistema de Gestión se centra en la mejora continua, y por esto se toma como elemento fundamental en cada sistema de gestión la aplicación de las fases de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

3. Elementos Comunes: Este grupo está comprendido por los procesos, los recursos, la estructura, las responsabilidades y los productos y servicios.

4. Principios Comunes: Finalmente aquí se agrupan los factores directrices de la filosofía misma de los Sistemas de Gestión, los principios son:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones deben entender las necesidades presentes y futuras de los clientes, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas, los clientes son la base que orienta la gestión de la calidad.
- **Liderazgo:** Los líderes y cuerpo directivo de una organización deben establecer una visión clara, crear un entorno interno y externo adecuado en el que las personas puedan contribuir al logro de los objetivos de la organización y fomentar la mejora continua en todas las acciones.
- **Compromiso con las personas:** Las personas en todos los niveles son la esencia de una organización sean estos

- colaboradores, clientes, proveedores o cualquier actor que tenga relación directa o indirecta con la misma y su plena participación permite utilizar sus habilidades para el beneficio de la organización.
- **Enfoque a procesos:** La base medular sobre la optimización multinivel, La gestión eficaz de los recursos y actividades que convierten insumos o entradas en productos o servicios con valor agregado es esencial para el éxito sostenido de una organización.
 - **Mejora:** La mejora continua del desempeño y accionar global de la organización debe ser un objetivo permanente, sobre este principio se fundamenta cada eje de la implantación de sistemas de gestión.
 - **Toma de decisiones informadas:** Las decisiones basadas en el análisis de datos, en muestreos y en procesos científicos y la información son fundamentales para la toma de decisiones efectivas en las organizaciones.

- **Gestión de las relaciones:** Las organizaciones deben gestionar sus relaciones adecuadamente con las partes interesadas relevantes para el éxito de la organización y su sostenibilidad en miras de un crecimiento continuo.

Es fundamental resaltar que, en el marco de los principios, el enfoque a procesos es un punto clave de la implantación de sistemas de gestión y para el objeto de este estudio es el recurso medular ya que en su implantación se realizó una fase de levantamiento y mejora de los procesos organizacionales.

Finalmente adoptando la premisa de que cada organización adapta los requisitos de las Normas a su cultura y modo de operación reafirmar que no hay dos Sistemas de Gestión Iguales, y se plantea una integración en tres ámbitos:

- **Documental:** Patrón común (identificación y descripción, formato, medios de soporte, revisión y aprobación), con lo cual se facilita la unificación del control documental, evitando que la organización disponga de multitud de formatos de documentos que pueden circular por ella de manera

no controlada y ocasionen pérdida de tiempo y duplicidad de esfuerzos en la misma. Por ello, tanto la información documentada general de los Sistemas Integrados de Gestión, como la información documentada específica de cada uno de los que se integre, deben ser creadas y actualizadas convenientemente siguiendo un patrón, estándar o factor común.

- **Procesos:** Mapa de procesos integrado, como pueden ser los procesos gobernantes, de producción, de apoyo, de medición, agregadores de valor, etc., bajo una misma propuesta de control y gestión.
- **Análisis de Datos:** Indicadores, todo lo que afecte a toda la organización, que debe permitir que se conozca la evaluación de los objetivos financieros y económicos, tasas de riesgos y accidentes laborales, los impactos medioambientales, la satisfacción multidimensional de los clientes, etc.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Cantonales en el Ecuador, son

organizaciones con personería jurídica de derecho público, entes encargados de gobernar y administrar su delimitación territorial, instituciones de gobierno local cuya razón de ser radica en la promoción del desarrollo y garantía del buen vivir de su división político administrativa y de sus habitantes, Madriz (2009) indicaba que existe la “Necesidad de contar en los gobiernos locales con sistemas de gestión que tengan como medio y fin la calidad centrada en el desarrollo, conlleva necesariamente a concebir al gobierno local como un sistema abierto” (P.128).

Entre los retos que se afrontan como administraciones municipales o cantonales salta a la palestra lo mencionado por Santillán (2005) una debilidad de los gobiernos seccionales es que “La gestión y dirección de las municipalidades se llevan a cabo en forma empírica, no se cuenta con herramientas de gestión administrativa”.

De conformidad con el Código Orgánico de Autonomía y Descentralización (COOTAD), son funciones del GAD

Municipal:

a) Promover el desarrollo local de manera sostenible en su delimitación territorial municipal

(cantonal), garantizando la consecución

del Buen Vivir mediante la implementación de

políticas públicas municipales, en el ejercicio de sus competencias por la constitución y la ley;

b) Diseñar, proponer, configurar e implementar políticas para construcción y promoción de

equidad, inclusión, igualdad en su delimitación territorial;

c) Establecer y definir el régimen del uso y control del suelo urbanístico del cantón, para lo

cual determinara los factores de parcelación, urbanización, división, lotización o cualquier

mecanismo de fraccionamiento territorial en concordancia con la planificación cantonal,

garantizando porcentajes adecuados de áreas comunales y áreas verdes;

d) Implementar el sistema de participación ciudadana y control social para el adecuado

ejercicio de los derechos colectivos y gestión democrática del accionar municipal;

e) Levantar la información, elaborar y ejecutar el plan de desarrollo y ordenamiento territorial

cantonal, las políticas municipales en el

marco de sus competencias en su delimitación

territorial, de forma articulada y transversalizada con la planificación nacional, parroquial

rural, provincial y regional, y realizar de manera permanente y periódica el seguimiento y

proceso de rendición de cuentas sobre el alcance y consecución de las metas establecidas;

f) Ejecutar las competencias concurrentes y exclusivas enmarcadas en la Constitución y la ley,

prestar servicios públicos de calidad construir la obra pública del cantón que corresponde,

bajo los criterios de eficacia, eficiencia, efectividad, calidad, en observancia a los principios de

accesibilidad, universalidad, continuidad, regularidad, interculturalidad, solidaridad,

participación, subsidiariedad y equidad;

g) Promover, controlar y regular el desarrollo de la acción turística municipal, en articulación

con todos los niveles de gobierno, gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo

especialmente la creación y

funcionamiento de organizaciones
asociativas y empresas de

turismo comunitario;

h) Promover los procesos de desarrollo
económico y social local en su
jurisdicción, enfatizando

en el denominado sector de la economía
popular y solidaria, en articulación con
todos los

otros niveles de gobierno;

i) Desarrollar planes, programas y
proyectos de vivienda de interés social,
implementando el

derecho al hábitat y vivienda;

j) Implantar los sistemas de protección
integral de derechos del cantón, que
garanticen el

ejercicio, exigibilidad y garantías de
derechos consagrados en la Constitución,
ley y en los

instrumentos internacionales, lo cual
incluirá la conformación de consejos
cantonales de

protección de derechos, juntas
cantonales de protección de derechos y
redes de protección,

de los grupos de atención prioritaria del
cantón, en los casos de la ruralidad se
coordinará con

los Gobiernos Autónomos
Descentralizados Parroquiales Rurales y

Provinciales;

k) Regular, mitigar, controlar y prevenir
la contaminación ambiental en la
delimitación

territorial de forma transversal con las
políticas ambientales de carácter nacional;

l) Satisfacer necesidades colectivas
mediante la prestación de servicios
respecto de lo que no

exista una reserva legal o normativa
explícita en favor de otros niveles de
gobierno, así como

el faenamiento, control de plazas,
mercados y cementerios;

m) Controlar y regular el uso del
espacio público del cantón,
específicamente el ejercicio de

todo tipo de actividad que se desarrolle
en cuanto a colocación de material
publicitario,

señalización o redes.

n) Conformar y articular los consejos de
seguridad ciudadana municipal, en
articulación con la

policía nacional, entes comunitarios y
organismos relacionados en el ámbito de la
seguridad,

los cuales integrarán, elaborarán y
formularán políticas públicas locales en
materia de

convivencia ciudadana en el cantón.

o) Controlar y regular las construcciones en la delimitación territorial cantonal, en apego a las

normas de control y prevención de desastres y riesgos.

p) Controlar, regular fomentar y autorizar el ejercicio de las actividades económicas,

profesionales o empresariales que se desarrollen en los locales ubicados dentro de la

autonomía de su circunscripción territorial, con el objeto de precautelar los derechos

colectivos.

q) Patrocinar y promover la cultura, el deporte, las artes y la gestión del conocimiento en el

marco de sus competencias;

r) generar las condiciones tangibles para aplicar políticas participativas e integrales en torno a

al manejo responsable de la fauna urbana.

s) Fomentar acciones encaminadas a conservar el patrimonio cultural material e inmaterial en

el cantón;

t) Las demás que establezca la ley.

Evidenciando que todas estas consolidan lo que se denomina servicios

públicos que benefician a ciudadanos de una determinada delimitación territorial.

El estudio se enfocó en un análisis organizacional integral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, como institución referente que al inicio del año 2022 implantó una propuesta de Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, así como un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, se estudió su funcionamiento, normativa, competencias, ámbito de acción, herramientas e instrumentos administrativos con los que cuenta para la prestación de sus servicios, por contraparte también se valoró la percepción ciudadana respecto al accionar de éstas organizaciones y su grado de satisfacción para con ellos, determinando así la influencia en una mejora visible en sus resultados si se implanta un sistema de gestión de la calidad que permita determinar oportunidades de mejora continua y una adecuada respuesta a sus usuarios.

METODOLOGÍA

Objetivos

General

Analizar el proceso de implantación de Sistemas de Gestión en una organización

prestadora de servicios públicos, su impacto e influencia, mediante una investigación de campo, para demostrar que su implementación constituye una herramienta de mejora en la prestación de sus servicios.

Específicos

- Entender el contexto organizacional, identificando las oportunidades, desviaciones y riesgos para conocer el impacto y la situación de la institución.
- Levantar un diagnóstico que con base en la muestra nos permita generar propuestas de modelos para otro tipo de organizaciones que compartan la actividad y giro.

Población y Muestra

Para efecto del estudio se ha delimitado como población a la totalidad de funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga organización que fue seleccionada como objeto de estudio, sobre la cual se realizó un proceso de Implantación de Sistema de Gestión de la Calidad e Implantación de Sistema de Gestión Ambiental, lo cual brinda un marco comparativo del funcionamiento pre implantación y post implantación, lo que

permite valorar los indicadores que pueden determinar si existió una influencia positiva en los procesos administrativos de la organización, que derivaron en un mejoramiento de la prestación de sus servicios. El número de servidores municipales administrativos asciende a 727 divididos en 22 Direcciones Administrativas de las cuales se dispuso a un número de 5 servidores por cada dirección dándonos una muestra de 110 servidores municipales. En el marco de beneficiarios, para el análisis de la percepción ciudadana respecto al servicio del total de la población de la localidad de conformidad con el Instituto Nacional de Estadística y Censo, se establece que el número total de habitantes de la localidad asciende a 170849, por lo cual el tamaño de la muestra en apego al anexo “Fórmula de la Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos”, se establece como tamaño de la muestra a un total de 383 personas.

Instrumento

El instrumento de recolección de datos para este efecto ha sido la encuesta, para lo cual se estructuraron dos cuestionarios de cuatro preguntas cerradas (Si/NO), destinados el primero a los

servidores municipales como dueños y ejecutores de los procesos institucionales, y el segundo está destinado a los usuarios quienes perciben el servicio y brindan su punto de vista en el marco de la satisfacción de sus necesidades, los instrumentos han estado configurados como mecanismos de comparación entre los años 2021 año previo en donde no había Sistemas de Gestión implantados, y el año 2022 en donde ya se había realizado la implantación y se encontraba operativa.

Procedimiento de recogida y análisis de datos

Para el proceso de recolección y análisis de datos se parte de un estudio bibliográfico-documental, ya que se recurre al análisis de bibliografía base sobre gestión pública, implantación de sistemas integrados de gestión, derecho, y estudios previos realizados en este ámbito, paralelamente a esto se realiza una investigación de campo, tomando como sujeto al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, organización prestadora de servicios públicos municipales, que al haber implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Gestión Ambiental, nos permite desarrollar un marco comparativo de cómo fue la organización

antes de esta implantación y después, y conocer si existió una influencia el implantar los Sistemas Integrados de Gestión en la prestación de sus servicios públicos.

Después de esto se realizó el levantamiento de las encuestas en dos ejes, la primera destinada a los servidores municipales con roles administrativos como dueños y ejecutores de los procesos misma que se levantó a través de formularios digitales en la plataforma Google Forms, encuestando a una muestra de 110 servidores municipales. y la segunda destinada a los usuarios beneficiarios de los servicios públicos municipales, cuestionario que se levantó mediante encuestas físicas levantadas por el cuerpo de agentes de control municipal en las ventanillas de atención de las distintas dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

Para el análisis de datos se recopilaron los distintos instrumentos de recolección de datos y se tabuló para su interpretación y discusión.

RESULTADOS

Encuesta realizada a los servidores Municipales

Pregunta 1: ¿Considera usted que la estandarización de los procesos, producto de la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga ha reducido los tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas?

Tabla 2

Resultados de la Pregunta 1 Encuesta a Servidores Municipales

Variable	Personas	Porcentaje
Si	110	100%
No	0	0%
Total	110	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que ha existido una reducción en los tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas, esto como resultado de la estandarización de los procesos lo que ratifica un resultado positivo a efectos del estudio.

Pregunta 2: ¿Considera usted que la estandarización de los procesos, producto de la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga reduce la duplicidad de esfuerzos por parte del personal, lo que permite atender un mayor número de trámites administrativos?

Tabla 3

Resultados de la Pregunta 2

Encuesta a Servidores Municipales

Variable	Personas	Porcentaje
Si	110	100%
No	0	0%
Total	110	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que la estandarización de los procesos, producto de la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga reduce la duplicidad de esfuerzos por parte del personal, lo que permite atender un mayor número de trámites administrativos, acción que se traduce en un incremento en la productividad por parte de los servidores municipales.

Pregunta 3: ¿Considera usted que la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga ha permitido identificar y corregir desviaciones y falencias en las actividades relacionadas a la prestación de los servicios municipales?

Tabla 4

Resultados de la Pregunta 3 Encuesta a Servidores Municipales

Variable	Personas	Porcentaje
Si	110	100%
No	0	0%
Total	110	100%

Con los datos obtenidos se puede

evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga ha permitido identificar y corregir desviaciones y falencias en las actividades relacionadas a la prestación de los servicios municipales, lo que se traduce a una materialización de estrategia de mejora en las actividades y procesos de la organización.

Pregunta 4: ¿Considera usted que la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga optimiza las capacidades institucionales, y permite generar una mejora continua en la prestación de los servicios municipales?

Tabla 5

*Resultados de la Pregunta 4
Encuesta a Servidores Municipales*

Variable	Personas	Porcentaje
Si	110	100%
No	0	0%
Total	110	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que la estandarización de los procesos, producto de la Implantación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del GADMC de Latacunga optimiza las capacidades institucionales, y

permite generar una mejora continua en la prestación de los servicios municipales lo que se traduce a que se genera una sostenibilidad para mitigar riesgos y permite prevenir externalidades.

Encuesta realizada a los Usuarios

Pregunta 1: ¿Considera usted que ha existido una mejora en la atención al usuario en las dependencias municipales en comparación con el año 2021?

Tabla 6

*Resultados de la Pregunta 1
Encuesta a Usuarios.*

Variable	Personas	Porcentaje
Si	312	81.46%
No	71	18.54%
Total	383	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 81.46% de los usuarios han evidenciado una mejora en la atención al usuario en las dependencias municipales, lo cual se traduce como un incremento de la percepción ciudadana en la imagen institucional.

Pregunta 2: ¿Considera usted que el GADMC de Latacunga ha reducido los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas en comparación con el año 2021?

Tabla 7

*Resultados de la Pregunta 2
Encuesta a Usuarios.*

Variable	Personas	Porcentaje
Si	316	82.51%
No	67	17.49%
Total	383	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 82.51% de los usuarios considera que el GADMC de Latacunga ha reducido sus tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas en comparación con el año 2021, lo cual evidencia una mejora en la prestación de los servicios municipales de forma integral.

Pregunta 3: ¿Considera usted que la tramitología para acceder a los servicios municipales ha reducido en comparación con el año 2021?

Tabla 8

*Resultados de la Pregunta 3
Encuesta a Usuarios.*

Variable	Personas	Porcentaje
Si	383	100%
No	0	0%
Total	383	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 100% de los encuestados consideran que se ha reducido la tramitología para el acceso a los servicios municipales, lo cual se traduce a una optimización de los recursos tanto

institucionales como ciudadanos, además de atender al criterio de confiabilidad y celeridad en la prestación de los mismos.

Pregunta 4: ¿Considera usted que ha existido una mejora en la prestación de los servicios municipales en comparación con el año 2021?

Tabla 9

*Resultados de la Pregunta 4
Encuesta a Usuarios.*

Variable	Personas	Porcentaje
Si	309	80.68%
No	74	19.32%
Total	383	100%

Con los datos obtenidos se puede evidenciar que el 80.68% de los encuestados consideran que ha existido una mejora notable en la prestación de los servicios municipales, por lo cual se evidencia una influencia positiva en la implantación del Sistema de Gestión. Se debe mencionar que los hallazgos obtenidos son suficientes para alcanzar el objetivo principal propuesto.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El significado de los hallazgos obtenidos evidencia una clara influencia en la implantación de Sistemas Integrados de Gestión, como una herramienta que permite mejorar las acciones, los procesos y procedimientos vinculados con la prestación de los servicios públicos. Evidenciados desde la perspectiva

institucional, es decir de los servidores municipales quienes se ven beneficiados de las herramientas administrativas como un instrumento que agiliza su trabajo de forma sistemática y continua, y por parte de los usuarios quienes han palpado una mejora en la prestación de los servicios con base en un marco comparativo referencial entre el año 2021, fecha en la que aún no se implantaron las herramientas, y el año 2022 fecha en la que las herramientas se han encontrado operativas y en su ejecución.

Llama la atención de los hallazgos, que ambas perspectivas convergen en puntos focales que dentro de la multidimensionalidad de factores que pueden determinarse como indicadores de calidad, como el tiempo, la optimización de recursos y la atención al usuario. En tal virtud desde los distintos enfoques por los que pretenda ser medido, los resultados validan el postulado que persigue el objetivo principal del trabajo.

Conscientes de que la dinámica del objeto de estudio ha estado delimitada a una organización específica y que ésta se encuentra contenida en un macro grupo que denominamos sector público, las nuevas perspectivas de la investigación deben estar enfocadas a la comprobación

del postulado en todas las organizaciones que integran el sector público, conscientes de que cada una de éstas tiene sus particularidades en su ejercicio, actividad que desempeña, procedimientos que desarrolla y demás elementos que pueden influir sobre la implantación de Sistemas de Gestión y su adecuado accionar, recordando que ningún sistema de gestión es similar a otro, ya que su diferencialización está ligada a la singularidad de cada organización.

La conclusión es evidente que surge de este estudio, en validación al postulado presentado, la Implantación de Sistemas Integrados de Gestión constituye una herramienta de mejora para la prestación de servicios públicos, optimizando recursos, agilizando los procesos e incrementando la imagen institucional y la confiabilidad en sus usuarios.

Así también, los resultados de esta investigación nos han mostrado que entender el contexto organizacional, identificando las oportunidades, desviaciones y riesgos nos permite conocer el impacto y la situación de la institución para establecer estrategias que faciliten los procesos de toma de decisiones y que levantar un diagnóstico con base en la muestra nos permite generar propuestas de

modelos para otro tipo de organizaciones que compartan la actividad y giro para así con base en la gestión del conocimiento las organizaciones sofisticuen más su accionar administrativo y esto se torne una ventaja competitiva.

REFERENCIAS

AENOR. (2005). UNE 66177: 2005. Sistemas de Gestión. Guía para la integración de los

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Editorial Jurídica Ecuador.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Quito: Editorial Jurídica Ecuador.

GARVER, M. S. (2003). El camino hacia la satisfacción del cliente. Harvard Deusto Revistas. Recuperado el 28 de septiembre de 2023 de <https://www.harvarddeusto.com/el-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente>.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 14001: Environmental management systems - Requirements with guidance for use. Ginebra: ISO.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements. Ginebra: ISO.

International Organization for Standardization. (2018). ISO 45001: Occupational health and safety management systems - Requirements with guidance for use. Ginebra: ISO.

MUKESH, N. (2019). Modeling Deming's Quality Principles to Improve Performance using Interpretive Structural Modeling and MICMAC Analysis. International Journal of Quality & Reliability Management. XXXVI (7). Recuperado el 27 de septiembre de 2023.

Peralvo, F. S. (2005). MODELO DE GESTIÓN Y GERENCIA PARA GOBIERNOS LOCALES ALTERNATIVOS (Caso Guamote). Obtenido de Biblioteca CLACSO: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Ecuador/ciudad/20121005104920/06modelo.pdf>

Robinson Ariel Aguagallo Cando, Jorge Danilo Jiménez Zavala, Amanda Estefanía Calle Naranjo y Nelson Eduardo Alarcón Muñoz (2018): "Gestión de la calidad en la

administración pública.”, Revista Contribuciones a la Economía (julio-septiembre 2018). En línea: <https://eumed.net/ce/2018/3/calidad-administracion-publica.html>

Rodríguez, D. M., Díaz, S. G., Pedraza, M. C., & Santos, M. P. (2009). Sistema de Gestión de la Calidad para el Gobierno del Municipio Rafael Urdaneta. Venezuela: Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela.

sistemas de gestión.