

Eficiencia y eficacia de la Unidad de atención ciudadana en el Distrito de Educación 13D06 Junín- Bolívar período 2019-2020

Efficiency and effectiveness of the citizen attention unit of the education district 13D06 Junín- Bolívar period 2019-2020

Fátima Elizabeth Palacios-Briones¹
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” ESPAM MFL - Ecuador
fpalacios@espam.edu.ec

Victoria Alexandra Bravo-De la Cruz²
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” ESPAM MFL - Ecuador
victoria_bravo1999@outlook.com

Martha Narcisa Loor-Saltos³
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” ESPAM MFL - Ecuador
marthaloos29@hotmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1573

V8-N3 (may-jun) 2023, pp. 22-29 | Recibido: 02 de noviembre de 2022 - Aceptado: 22 de febrero de 2023 (2 ronda rev.)

1 Doctora en Lenguas y Culturas en la Universidad de Córdoba, España. Docente de Lenguaje y Comunicación en la carrera de Administración Pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9662-0807>

2 Licenciada en Administración Pública en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” ESPAM-MFL

3 Lic. En Administración Pública en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” ESPAM-MFL

Cómo citar este artículo en norma APA:

Palacios-Briones, F., Bravo-De la Cruz, V., & Loor-Saltos, M., (2023). Eficiencia y eficacia de la Unidad de atención ciudadana en el Distrito de Educación 13D06 Junín- Bolívar período 2019-2020. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 22-29 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1573>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo es evaluar la eficiencia y eficacia de la Unidad de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar. Se aplicaron dos instrumentos: por un lado, se aplicó una entrevista al analista responsable de esta unidad distrital para conocer los servicios que ofrecen a la ciudadanía, y, por otro lado, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios se aplicó una encuesta basada en la guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos. Los resultados muestran que en esta unidad distrital existen varios inconvenientes tales como: un considerable índice de insatisfacción en algunos usuarios por falta de claridad de información brindada; malestar por porque los requerimientos o dudas por lo cual el usuario asiste a esta unidad distrital no son atendidos en su totalidad o en algunos de los casos demoran bastante tiempo. Todas las falencias encontradas pueden servir para que esta unidad distrital analice los procesos que no están haciendo de forma eficiente, y puedan mejorar así la eficiencia y eficacia que como servidores públicos tienen la obligación de ofrecerle a la ciudadanía.

Palabras clave: eficiencia; eficacia; atención ciudadana; usuarios

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the efficiency and effectiveness of the Citizen Attention Unit of the Education District 13D06 Junín-Bolivar to identify existing shortcomings. Two instruments were applied: on the one hand, an interview was applied to the analyst responsible for this district unit to find out what services they offer to citizens, and, on the other hand, to find out the level of user satisfaction, a survey based on in the methodological guide for the measurement and evaluation of the perception of the quality of public services. The results show that in this district unit there are several drawbacks such as: a considerable rate of dissatisfaction in some users due to lack of clarity of information provided; discomfort because the requirements or doubts for which the user attends this district unit are not fully attended to or in some cases take a long time. All the shortcomings found can serve for this district unit to analyze the processes that are not being carried out efficiently, and thus improve the efficiency and effectiveness that as public servants they have the obligation to offer to the citizenry.

Key words: efficiency; effectiveness; citizen attention; users

Introducción

Las teorías de la Nueva Gestión Pública han creado una tendencia creciente a mejorar la eficacia de los organismos públicos y han subrayado la importancia de la profesionalización y la optimización (De Witte & Schiltz, 2018). Por ello los servicios públicos se han convertido en una parte esencial para satisfacer las necesidades de la población de forma progresiva, el uso de estos ha aumentado y junto a ello el interés de los ciudadanos por recibir servicios más eficientes y de calidad. En el ámbito de la educación, para que se puedan entregar los servicios esperados es necesario que los servidores públicos tengan formación y estén preparados para resolver todos los problemas que se presenten.

Por un lado, la eficiencia determina la capacidad administrativa de producir y alcanzar el máximo resultado con el mínimo de recursos (Rojas *et al.*, 2018). Es decir, es la utilización óptima y racional de los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Y por el otro lado, la eficacia en la vida personal o en las empresas se mide por el logro de los objetivos, es decir que se debe cumplir con el total de lo planificado como requisito mínimo (Calvo *et al.*, 2018).

Estos dos constructos son importantes porque en el sector público se ejercen servicios con alto grado de burocracia, con operaciones que afectan el desarrollo y comportamiento de las instituciones; algunas de ellas por problemas en la organización, falta de interés en el cumplimiento de sus funciones y escasa capacitación para los servidores públicos. Cabe señalar que, los profesionales en el área de atención al cliente no se encuentran calificados y existe un comportamiento inadecuado hacia los usuarios, actitud que se contrapone al Artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2021), donde se determina que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades, 2020), con la finalidad de llevar servicios educativos eficientes a la ciudadanía, estableció los siguientes niveles de planificación: zonas, distritos y circuitos; en total en el país existen 9 zonas, 140 distritos y 1.134 circuitos educativos. Todo esto con el objetivo de mejorar la gestión administrativa y optimizar los recursos humanos y financieros, el Ministerio de Educación realizó la descentralización y desconcentración a través de niveles administrativos, creando así, la coordinación zonal 4 para Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, sin embargo, varias direcciones distritales aún presentan problemas con la distribución de recursos, la capacitación en el personal de atención al cliente es escasa, existe un alto nivel de reclamos, los procesos no se ejecutan con celeridad, las instalaciones son poco adecuadas y los servidores públicos ejercen habilidades inadecuadas afectando la eficiencia y eficacia del servicio público.

Desde de la Coordinación zonal 4 se encuentra descentralizado el Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar, el cual se encarga de ofrecer servicios que incluyen la refrendación de títulos, reconocimientos de estudios, cambios de instituciones educativas, entre otros; sin embargo, dada la creciente demanda estudiantil en dichos cantones la calidad del servicio público en varios trámites se ha vuelto ineficiente dentro de la dirección distrital. Además, con frecuencia el tiempo de espera en los servicios solicitados es muy prolongado, los usuarios tienen que acercarse reiteradamente a la institución generando insatisfacción.

Lo dicho hasta ahora, explica el punto de partida de la problemática, entre las que destacan: escasos programas de inducción y capacitación del personal, desconocimiento de objetivos institucionales, falta de visión sistémica, trato inadecuado en la unidad de atención al cliente, falta de protocolos, políticas y procesos, liderazgo dictatorial, es decir, ineficiencia percibida por los ciudadanos dependientes del servicio de “atención ciudadana” del distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar.

Crespo (2020), manifiesta que cualquier entidad pública, reclama una gestión pública eficiente y eficaz, pues la administración estatal de recursos, se realiza gracias a los coactivos que se exigen a los ciudadanos, por lo que no debe realizarse de un modo aleatorio, ni arbitrario. Por ello, se pretende conocer el beneficio que el Estado recibirá, puesto que, al tener servidores públicos más eficientes y eficaces, se genera un mejor uso en los recursos estatales, por ende, se pueden realizar ajustes y modernizaciones institucionales que beneficien de forma significativa a los usuarios de estos servicios y a la comunidad.

Con base a lo descrito el objetivo de este trabajo es evaluar la eficiencia y eficacia de la Unidad de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar para identificar las falencias existentes.

Materiales y métodos

Dado que en el contexto de la investigación el tema ha sido poco estudiado, en un principio el alcance de la investigación fue de tipo exploratorio, para lo cual fue necesario la familiarización a través de la revisión documental, entrevistas y encuestas a usuarios. Luego fue necesaria la investigación de tipo descriptiva para analizar cómo es y cómo se manifiesta la eficiencia y la eficacia con sus respectivos componentes de calidad, que se obtuvo mediante la lectura de las informaciones aportadas por otros autores (Hernández et al. 2014).

A partir de la revisión de la literatura previa y teniendo en cuenta que el objetivo de este estudio es evaluar la eficiencia y eficacia se cuestionó el cómo inciden estas dimensiones en la calidad del servicio público del Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar. A partir de esta pregunta se defiende la siguiente idea: Una oportuna evaluación incide en la calidad del servicio. Esta conjetura es congruente con el argumento de Chumpitaz (2020) quien destaca que, a mayor calidad del servicio, mayor es el grado de satisfacción del cliente. De esta forma como lo hace notar Peña et al. (2022), los procesos más eficientes

redundan en la calidad, lo que permite que los usuarios tengan sus necesidades atendidas.

La muestra del estudio estuvo constituida por 376 usuarios de la Unidad de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar, ubicada en la ciudad de Calceta de la provincia de Manabí. Para dar cumplimiento al objetivo propuesto se emplearon dos instrumentos, el primero fue una entrevista al analista responsable de la unidad para conocer los servicios que se ofrecen. Y el segundo fue una encuesta aplicada a los usuarios.

La encuesta fue elaborada con base a la guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos, emitida por la dirección de calidad en el servicio público del Ministerio de trabajo (2018), estructurada con 10 preguntas respectivamente y puntuadas con la escala Likert de 5 categoría que va desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”, donde cada punto de la escala representa el grado en que el encuestado está de acuerdo o en desacuerdo con respecto a una afirmación o constructo específico (Lionello et al., 2020). Es de indicar que el instrumento fue aplicado de manera virtual y presencial.

Resultados

La Unidad de atención ciudadana del Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar es la encargada de la atención a los actores del sistema educativo: docentes, directivos, estudiantes, padres y madres de familia, que son parte de los sitios aledaños de este punto de la provincia de Manabí. Entre los procesos que lleva a cabo se exponen los siguientes: refrendación de títulos, reconocimientos de estudios, cambios de instituciones educativas, certificación de promociones de instituciones educativas desaparecidas, certificado de remuneraciones, certificado de terminación de educación general básica, certificado de terminación de primaria, certificado de tiempo de servicio y rectificación de nombres y/o apellidos de documentos oficiales, entre otros. Además, de hacer cumplir las disposiciones dadas por parte de sus inmediatos superiores.

De las 10 preguntas de la encuesta, solo se expone el resultado de 5 de ellas, las misma que fueron las que más falencias presentaban. De acuerdo con los datos de la tabla 1 el 57% de los encuestados indicaron que siempre y casi siempre los funcionarios emplean un lenguaje positivo y optimista. Mientras que para el 42.8% ocasionalmente, casi nunca y nunca lo hacen.

Tabla 1

Pregunta 1

¿El funcionario de la Unidad de Atención Ciudadana emplea un lenguaje positivo y optimista?		
Respuesta	% parcial	% total
Siempre	27.65	57.17
Casi siempre	29.52	
Ocasionalmente	26.86	42.8
Casi nunca	7.97	
Nunca	7.97	

Como indica la tabla 2. el 51.32% de los encuestados mencionaron que siempre y casi siempre sus dudas o requerimientos han sido atendidos. Mientras que el 48.66% refieren que no es así. Respecto a la Unidad de Atención Ciudadana, los usuarios manifestaron que muchas veces se van con dudas, sus necesidades no son del todo solucionadas, o no comprenden lo explicado, para ello el funcionario debe escuchar detenidamente al ciudadano, explicarle con calma, y preguntarle al finalizar si tiene alguna duda, o si necesita saber algo más.

Tabla 2

Pregunta 2

¿Su requerimiento fue atendido?		
Respuesta	% parcial	% total
Siempre	22.60	51.32
Casi siempre	28.72	
Ocasionalmente	27.39	48.66
Casi nunca	13.29	
Nunca	7.98	

La Tabla 3. refieren que el 58.77% de los encuestados tuvieron dificultad para adquirir información y acceder a los servicios virtuales de esta unidad distrital. Mientras que el 41.22% menciona que para ellos si es fácil.

Tabla 3

Pregunta 3

Facilidad para adquirir información y/o acceder al servicio de forma virtual		
Respuesta	% parcial	% total
Siempre	28.72	41.22
Casi siempre	12.5	
Ocasionalmente	37.5	58.77
Casi nunca	13.30	
Nunca	7.97	

Este es el caso de la plataforma web de la Unidad de Atención Ciudadana, pues hay trámites que se pueden realizar de manera online sin necesidad de acercarse al establecimiento, sin embargo, algunos no están disponibles para solicitarse en línea, otra de las dificultades es que muchos usuarios no pueden acceder y manejar esta plataforma por el desconocimiento sobre el uso de esas tecnologías, por lo que se ven obligados a dirigirse a los predios de la Unidad en mención.

Con base en los resultados que muestra la tabla 4, el 59.57% de los encuestados indicaron que la actitud de los funcionarios no es tan eficiente a la hora de resolver sus requerimientos. Mientras que el 41.22% menciona lo contrario.

Tabla 4

Pregunta 4

La actitud del funcionario es diligente (rápida), es decir es resolutive, le ayuda de manera inmediata		
Respuesta	% parcial	% total
Siempre	21.54	40.69
Casi siempre	19.15	
Ocasionalmente	32.44	59.57
Casi nunca	19.15	
Nunca	7.98	

Finalmente, cuando se les consultó a los encuestados si la pandemia COVID-19 había afectado el acceso y la calidad del servicio público, el 61.96% que manifestó que sí. Mientras que el 38.04% indico que no.

Tabla 5

Pregunta 5

<i>¿El COVID-19 afectó el acceso y la calidad del servicio público?</i>		
<i>Respuesta</i>	<i>% parcial</i>	<i>% total</i>
Siempre	37.23	61.96
Casi siempre	24.73	
Ocasionalmente	23.94	38.04
Casi nunca	6.11	
Nunca	7.97	
No satisfecho	11.96	

Discusión

Para los autores Frías y Mero (2015) el lenguaje que se utiliza y la forma educada de tratar a un ciudadano, es el punto clave para asegurar el mayor porcentaje de satisfacción de cada una de las gestiones que se generen a lo largo de la jornada laboral de cada funcionario (Frías & Mero, 2015).

El servicio al cliente, a juicio de Castro (2019), es el proceso mediante el cual se resuelven todo tipo de dudas, conflictos y novedades por parte de los diferentes usuarios que acuden por un servicio, y es responsabilidad del servidor público resolver las dudas y objeciones del usuario, porque es el punto de arranque de una correcta gestión.

Desde el punto de vista de Arévalo y Ponce (2014), las ventanillas, los centros de llamadas y los servicios en línea a través de sitios web son inconvenientes para el servicio al cliente, debido a que, la demanda a veces es excedente y una o dos ventanillas están activas, el tiempo de espera para que el cliente reciba el servicio es muy prolongado, el centro de llamadas no proporciona una respuesta para cumplir con los requisitos necesarios, y el sitio web envía correos electrónicos para informar algunos pasos.

Castro (2019), expuso que una de las mayores inconformidades de los usuarios se debe a los largos tiempos de espera para cumplir con una solicitud o trámite. Resulta poco eficiente, resolver requerimientos de manera tardía, y este es uno de los mayores problemas reflejados en la Unidad de Atención Ciudadana, pues, aunque cuentan con un catálogo de procesos con plazos

de entrega estipulados, algunos encuestados están insatisfechos por la falta de celeridad. Por ello, los funcionarios deben optimizar los tiempos de resolución en cada proceso, y buscar formas más rápidas y funcionales de solucionar cada requerimiento, para generar una mejor experiencia y satisfacción al ciudadano.

Ortega (2020), expresa que el confinamiento como una de las medidas emergentes tomadas por los gobiernos, ha ocasionado que los consumos cotidianos de productos, servicios y actividades que usualmente realizaba la población hayan sido alterados.

La Unidad de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 13D06 Junín- Bolívar presenta un nivel de eficiencia y eficacia regular en sus servicios, puesto que de las 10 preguntas 5 presentan porcentajes significativos de inconformidad de los usuarios. Estos resultados evidencian que la institución está operando por debajo de lo encontrado por Minuci et al. (2019) en el distrito escolar de West Virginia, quien está operando con una eficiencia del 93% en promedio. Así también en un estudio realizado para medir la eficiencia productiva y el costo de la educación pública en los distritos escolares de Kansas se determinó que los distritos en promedio presentan una eficiencia del 89,6% un valor superior a lo encontrado en esta investigación (Chakraborty, 2011).

Conclusiones

Dado los índices de insatisfacción en algunos usuarios por falta de claridad de información y desconocimiento de los servicios virtuales, los resultados sugieren a la Unidad de Atención Ciudadana realizar capacitaciones del cómo los usuarios pueden acceder a los servicios a través de las redes sociales.

Para efectos de futura línea de investigación, se recomienda diseñar el perfil del usuario, con el fin de que la institución conozca las verdaderas motivaciones, esto será de gran importancia en estrategias de marketing para mejorar el servicio al usuario.

En la actual situación de las instituciones públicas, la mejora de la eficiencia probablemente mantiene el nivel satisfacción en los usuarios en la Unidad de Atención Ciudadana de la dirección distrital Junín-Bolívar, esto permite el análisis de los procesos que no se están haciendo de forma eficiente, mejorando así la eficiencia y eficacia que como servidores públicos tienen la obligación de ofrecer a la ciudadanía.

Referencias

- Arévalo, G. & Ponce, S. (2014). Diseño estratégico para la mejora del desempeño en la atención al cliente en el área de mercadeo, dirigido al personal de ventas en pharmacy's [tesis de pregrado, Universidad Laica]. ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1458>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96- 118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil [tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPSGT002690.pdf>
- Chakraborty, K. (2011). Measuring productive efficiency and cost of public education. *Southwestern Economic Review*, 30, 23-34. <https://swer.wtamu.edu/sites/default/files/Data/23-34-110-419-1-PB.pdf>
- Chumpitaz, N. (2020). Gestión Administrativa y satisfacción del cliente socio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020. [Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado – Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA]
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- De Witte, K., & Schiltz, F. (2018). Measuring and explaining organizational effectiveness of school districts: Evidence from a robust and conditional Benefit-of-the-Doubt approach. *European Journal of Operational Research*, 267(3), 1172–1181. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.12.034>
- Frías, J. & Mero, J. (2015). Optimización del proceso de órdenes de pedido para la mejora en el servicio de atención al cliente de la compañía TISSUE del Ecuador S.A. [tesis de pregrado, Universidad Laica]. ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/495>
- Hernández, R., Fernández, C. & Del Pilar, M. (2014). Metodología de la investigación (6^a ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lionello, M., Aletta, F., Mitchell, A., & Kang, J. (2020). Introducing a method for intervals correction on multiple Likert scales: A case study on an urban soundscape data collection instrument. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.602831>
- Ministerio de Educación (2020). Direcciones distritales de educación. <https://help.unhcr.org/ecuador/wp-content/uploads/sites/34/2021/04/Contactos-Distritos.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos.

<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodo1%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf>

Minuci, E., Ferreira Neto, A. B., & Hall, J. (2019). A data envelopment analysis of West Virginia school districts. *Heliyon*, 5(7), e01990. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01990>

Ortega, M. (2020). Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador. *RETOS: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 233-247. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.03>

Peña D., Sánchez, M. & Sancan L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista RECIMUNDO*. 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11-25. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [Senplades]. (2012). *¿Qué son las zonas, distritos y circuitos?* Quito.