

INCIDENCIA DEL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MANABÍ, ECUADOR

Henry Fabricio Mendoza Cedeño, Kenia Marilú Mendoza Vega, Jorge Luis Mendoza Loor
{henry.mendoza, kenia.mendoza,jorge.mendoza}@uleam.edu.ec
Universidad Laica Eloy Alfaro, Manabí Extensión Chone, Ecuador

Recibido (28/05/18), aceptado (10/07/18)

Resumen: Las tecnologías de la información han incrementado exponencialmente las posibilidades de las organizaciones para alcanzar sus objetivos. Sin embargo, es frecuente la duda sobre el aprovechamiento óptimo de este potencial en el sector público, que es percibido como un ente anclado en procesos burocráticos. En este trabajo se evaluó la incidencia de la gestión de las tecnologías de la información en la calidad de servicio de las instituciones públicas de la provincia de Manabí, en el Ecuador. La investigación se desarrolla bajo un diseño descriptivo, mediante una encuesta realizada a 65 funcionarios de instituciones públicas. La encuesta abarcó temas sobre la utilización de equipos, la gestión de capital estructural, intelectual y la gestión relacional. Los resultados que arrojó la encuesta muestran la versatilidad de las tecnologías de la información para servir de contexto y apoyo a los requerimientos de calidad de servicio en las instituciones públicas de Manabí. No obstante, los contrastes entre las posibilidades de las TICs y la práctica cotidiana genera que los funcionarios tengan una visión crítica concluyendo que podrían aprovecharse mejor las tecnologías de la información en función de la calidad de servicio.

Palabras Claves: Tecnología de la información, calidad de servicio, instituciones públicas.

INCIDENCE OF THE USE OF NEW TECHNOLOGIES IN THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC INSTITUTIONS OF MANABÍ, ECUADOR

Abstract: - Information technologies have exponentially increased the possibilities of organizations to achieve their objectives. However, there is often doubt about the optimal use of this potential in the public sector, which is perceived as an entity anchored in bureaucratic processes. The present work is framed in this thematic, because it has like objective to determine the incidence of the management of the technologies of the information in the quality of service of the public institutions of the province of Manabí, in Ecuador. The research develops a descriptive design, by means of a survey made to 65 officials of public institutions of the decentralized government of this province of Ecuador. The survey covered topics on the use of equipment, structural capital management, intellectual and relational management. The results of the survey show the versatility of information technologies to serve as context and support for the quality of service requirements in the public institutions of Manabí. However, the contrasts between the possibilities of ICTs and daily practice mean that the technical officials have a critical vision, concluding that they could take better advantage of information technologies in terms of a better quality of service.

Keywords: Information technology, quality of service, public institutions.

I. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente se ha considerado a la administración pública como un sector anclado en procesos burocráticos. Esta posición se ha visto reforzada con el declive de los sistemas estatistas en todo el mundo, desde el llamado Consenso de Washington en 1980 [1]. No obstante, existe un espacio público que ha sido preservado de las fuerzas del mercado, puesto que su lógica de acumulación ha sido considerada incompatible para ser aplicada en ciertos ámbitos de interés público. Es en este punto donde las tecnologías de la información han sido propuestas como una herramienta que puede rescatar la eficiencia en las instituciones públicas. Sin embargo, el tema merece un estudio más detallado, puesto que se corre el riesgo de sobreestimar la capacidad de la tecnología para resolver asuntos que deben ser resueltos en un contexto más amplio de planificación.

Este trabajo tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión de las tecnologías de la información en la calidad de servicio de las instituciones públicas de la ciudad de Manabí, en el Ecuador. Esta provincia cuenta con gran potencialidad para la producción por su extensa costa en el mar Pacífico y abundantes recursos naturales. El servicio eficiente en las instituciones públicas agregaría un valor agregado para la inversión nacional y extranjera en esta circunscripción del país.

Figueredo [2] sugiere en su investigación que el uso de las tecnologías puede reducir la brecha en los entornos sociales, así como promover nuevos paradigmas para la generación de innovaciones y mejor servicio en las instituciones. Por otra parte, [3] asegura que las tecnologías pueden contribuir al mejoramiento de los medios de información, comunicación, deliberación y participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas, haciéndolos más inmediatos, sencillos y efectivos. Además agilizan las limitaciones que podría haber en cuanto a distancia y tiempo, aumentando el intercambio de contenido para el aprovechamiento de recursos humanos.

En esta investigación se evalúa la calidad del servicio público en las instituciones de la ciudad de Manabí, en Ecuador, considerando los aspectos relacionados con la aplicación de las nuevas tecnologías. Este análisis se realizó a partir de diferentes criterios; desde la gestión de procesos con el uso de las tecnologías hasta la satisfacción del usuario a partir del uso de las mismas. Con esta evaluación se espera sea posible verificar la importancia y relevancia de las tecnologías en las actividades de las instituciones públicas.

Este trabajo está conformado por cuatro secciones; la introducción que abre el abanico de los temas tratados, así como la forma para alcanzar los objetivos, lue-

go es posible visualizar el desarrollo, que involucra los aspectos teóricos y fundamentales de esta investigación, le sigue la metodología donde se exponen los procesos llevados a cabo para poder concretar el trabajo, luego se presentan los resultados donde es posible evidenciar los hallazgos encontrados en este estudio, finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones.

II. DESARROLLO

Las nuevas tecnologías constituyen un eje importante en el desarrollo de las nuevas sociedades, han tomado un lugar de mucho impacto en diferentes áreas; académica, financiera, salud, marketing, seguridad, entre otras [4]. Estas tecnologías se han incluido en su mayoría para simplificar procesos, agilizar trámites, y lo más importantes, reducir las limitaciones de espacio y tiempo para la gestión de actividades. Las propuestas tecnológicas para los nuevos tiempos pueden variar desde una sencilla tarea ofimática hasta una aplicación informática de realce para las compañías [4-5].

A. Las instituciones públicas y su diversidad de fines

El término institución pública es de uso común y abarca una variada de organizaciones de carácter oficial. De hecho, el diccionario Black de Leyes [6] recuerda que el nombre se aplica cotidianamente lugares que están destinados a ser utilizados por el público y para el público. Otra definición [7] coloca a las instituciones públicas como un organismo que normaliza la sociedad de forma cooperativa, sin distinción de grupos.

En síntesis la institución pública, cualquiera sea su dimensión tiene fines amplios, abarcadores, que buscan beneficiar a la comunidad. Pero aún siendo explícita esta definición (en cuanto a sus objetivos), es necesario precisar que las instituciones públicas se caracterizan por depender y recibir aportes del Estado.

Para efectos del presente trabajo se entenderá por instituciones públicas a todas las organizaciones que tienen un fin de bienestar social, se rigen en su funcionamiento interno por las leyes de la República y dependen o reciben financiación del Estado. A partir de esta definición se puede delimitar el estudio de las instituciones públicas de Manabí, Ecuador, como:

- a) Instituciones públicas que ofrecen servicios.
- b) Las instituciones que apoyan las iniciativas y nuevas formas de producción social.
- c) Los organismos que dependen directamente de órganos ejecutivos de gobierno a nivel local (órganos municipales, prefecturas, juntas parroquiales y otros.)

B. Los servicios y productos de las instituciones públicas en la provincia de Manabí

1.- Instituciones públicas que ofrecen servicios.

En el título anterior se decía que las instituciones tienen fines amplios, que trascienden al interés particular y buscan beneficiar a toda la comunidad. De hecho, las instituciones públicas brindan servicios que también ofrecen las organizaciones privadas. No obstante uno y otro servicio divergen por la naturaleza de la organización estatal.

Así, puede afirmarse que las instituciones que componen la administración pública se distinguen por tener los atributos propios del Estado. Las instituciones públicas solo pueden entenderse en tanto que son parte de este tipo de administración, por principio es una cualidad del Estado y solo se puede explicar a partir del rol que cumple en la sociedad. En una segunda aproximación puede afirmarse que la administración pública es un sistema que tiene por finalidad, dirigir, coordinar las actividades del Estado hacia los objetivos que se han impuesto para el beneficio del país [7].

Los servicios de educación y salud, por ejemplo, están caracterizados por la gratuidad, la accesibilidad y la preeminencia de los derechos humanos.

Las empresas públicas en Manabí producen bienes y servicios y sus operaciones se encuentran incluidas en sus respectivos presupuestos de egresos. El objetivo de estas instituciones no es el lucro sino la consecución de objetivos socioeconómicos. Las instituciones públicas pueden ejercer influencia en las empresas, tanto en la participación financiera como en las normas que la rigen.

Bustamante [8] asegura que las instituciones públicas de Manabí realizan una labor eficiente en la gestión de proyectos de desarrollo socioeconómico de la población, sin embargo en este trabajo fue posible observar que los proyectos no son autogenerados sino que surgen de otros organismos y grupos sociales. En este respecto [8] recomienda que los proyectos sean generados por la institución para la evaluación continua del mismo y la veracidad de su eficacia.

2.- Instituciones que apoyan las iniciativas y nuevas formas de producción social.

En el apartado anterior se ofrecieron varias definiciones de institución pública, a la cual se añade la definición del diccionario Reverso [9], el cual lo define como un organismo que desempeña una actividad de interés público, lo que indica que existe una variedad de posibilidades para la atención de problemáticas.

Ejemplos de estas instituciones de apoyo son el Ins-

tituto de Economía Popular y Solidaria [11] y las instituciones públicas de Manabí que impulsan proyectos de emprendimiento [10-11]. Para el año 2014 ya estaban registradas en la primera institución 686 microempresas, diferenciadas entre cooperativas de transporte, cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas y asociaciones.

Es notable como una institución pública puede impactar en sectores que, aparentemente están fuera de su ámbito. En efecto, dentro del instituto también están adscritos asociaciones de la más diversa gama de productos y servicios, como alimentos, textiles, pesqueros, vivienda o mantenimiento eléctrico, entre otros [12].

La forma como las instituciones públicas de Manabí promocionan a las asociaciones adscritas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) es una muestra del impacto de las nuevas tecnologías en la administración. La agilidad y exposición que proporciona Facebook, por ejemplo, permitió la promoción de un evento expositivo triplicando los resultados esperados.

En el caso específico de estas iniciativas el impacto comunicacional de las tecnologías está fomentando el trabajo productivo de los usuarios del servicio. Esto es muy positivo, ya que tradicionalmente la calidad de servicio en la administración pública ha sido medida según el cumplimiento de parámetros (procesos) y no por los resultados obtenidos. Lo que indica que el uso de las tecnologías ha mejorado la gestión en las actividades propias de esta institución pública.

3. Órganos del poder ejecutivo local

Las instituciones que forman el gobierno de Manabí están regidas por procesos cuyas disposiciones están alineadas con la Constitución de la República [13], el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización [14].

Según la normativa [13] las instituciones públicas de Manabí están sustentadas en una estructura organizacional por procesos, que consiste en el alineamiento de estos tres elementos: la filosofía y enfoque de productos, los servicios y los procesos, con el propósito de asegurar la organización en las instituciones. Los procesos se ordenan y clasifican según su contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Cumpliendo con la parte estructural (knowhow), intelectual (experticias) y relacional (con el personal interno y los actores externos o usuarios).

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, normas, procedimientos. Los procesos agregadores de valor o misionales son los res-

ponsables de generar el portafolio de productos y servicios, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la institución.

En efecto, los procesos misionales o agregadores de valor consisten en el diseño de los productos o servicios que están alineados con los procesos gobernantes. Cabe resaltar que este es un momento crítico para la gestión de calidad puesto que, quienes adelantan estos procesos, deben conocer bien el capital estructural de la institución (procesos, procedimientos), para que la generación de este portafolio de productos y servicios sea congruente con los fines, pero también con la normativa de la institución.

Los procesos habilitantes, son aquellos que siguen a los misionales y sirven de sustentación para ellos puesto que le otorgan viabilidad a través de la experticia técnica. Estos procesos pueden ser de asesoría o de apoyo. Aquí juega un papel crucial el capital intelectual de la institución puesto que debe producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, que permita se concrete la gestión institucional.

Finalmente se encuentran, los procesos desconcentrados, que generan y ofrecen productos y servicios de forma directa con la ciudadanía siguiendo lo establecido en la planificación territorial, esta es, por tanto, la parte más visible de la administración pública. En estos procesos predomina el aspecto del capital relacional de la institución (relaciones internas y externas).

C. Los servicios tecnológicos e informáticos y la calidad de servicio al usuario

La resolución [13] también contempla la gestión de proyectos tecnológicos e informáticos y la gestión de infraestructura tecnológica y la gestión de soporte, como procesos de valor. Como puede verse la gestión de proyectos tecnológicos se enmarca en la etapa de diseño de planes de acción, lo cual lo ubicaría como un proceso misional o de agregación de valor. En otras palabras, la implementación de estos proyectos requiere de un equipo multidisciplinario de profesionales que conozca sobre gestión de conocimiento y pueda interactuar, compartir y finalmente transferir dicho conocimiento.

1.- Gestión de Infraestructura Tecnológica

1. Políticas y manuales de administración de infraestructura tecnológica.

2. Plan de Instalación, administración y monitoreo de servicios de tecnología como: Correo Electrónico, Internet, y otros.

3. Bases de Datos de información relevante de los sistemas de información del Gobierno Provincial.

4. Portal electrónico institucional.

5. Políticas de administración de los usuarios de la red de la Institución.

6. Políticas de administración de los usuarios de los aplicativos de la Institución.

7. Políticas de creación y asignación de roles y privilegios de los usuarios.

La gestión de infraestructura tecnológica es un aspecto fundamental porque les otorgará a los funcionarios las herramientas necesarias para, en lo interno, obtener, acumular y compartir conocimientos para la prestación del servicio, así como obtener la información actualizada que requiere el usuario. Con todo, será el empleo adecuado de estas herramientas lo que finalmente definirá el nivel o calidad de servicio al usuario.

2.- Gestión de Soporte

1. Manual de procesos de atención IT: incidentes, cambios, problemas, configuraciones.

2. Manual de procesos para atención de clientes orientado a satisfacción de usuario final.

3. Informes de satisfacción al cliente.

4. Plan de Soporte de primer nivel para PCs, Impresoras, Sistema operativo cliente, paquetes ofimáticos, correo e Internet, de los usuarios Internos y Establecimientos educativos de la Provincia.

C. Los servicios tecnológicos e informáticos y la calidad de servicio al usuario

La resolución [13] también contempla la gestión de proyectos tecnológicos e informáticos y la gestión de infraestructura tecnológica y la gestión de soporte, como procesos de valor. Como puede verse la gestión de proyectos tecnológicos se enmarca en la etapa de diseño de planes de acción, lo cual lo ubicaría como un proceso misional o de agregación de valor. En otras palabras, la implementación de estos proyectos requiere de un equipo multidisciplinario de profesionales que conozca sobre gestión de conocimiento y pueda interactuar, compartir y finalmente transferir dicho conocimiento.

1.- Gestión de Infraestructura Tecnológica

1. Políticas y manuales de administración de infraestructura tecnológica.

2. Plan de Instalación, administración y monitoreo de servicios de tecnología como: Correo Electrónico, Internet, y otros.

3. Bases de Datos de información relevante de los sistemas de información del Gobierno Provincial.

4. Portal electrónico institucional.

5. Políticas de administración de los usuarios de la red de la Institución.

6. Políticas de administración de los usuarios de los aplicativos de la Institución.

7. Políticas de creación y asignación de roles y privilegios de los usuarios.

La gestión de infraestructura tecnológica es un aspecto fundamental porque les otorgará a los funcionarios las herramientas necesarias para, en lo interno, obtener, acumular y compartir conocimientos para la prestación del servicio, así como obtener la información actualizada que requiere el usuario. Con todo, será el empleo adecuado de estas herramientas lo que finalmente definirá el nivel o calidad de servicio al usuario.

2.- Gestión de Soporte

1. Manual de procesos de atención IT: incidentes, cambios, problemas, configuraciones.

2. Manual de procesos para atención de clientes orientado a satisfacción de usuario final.

3. Informes de satisfacción al cliente.

4. Plan de Soporte de primer nivel para PCs, Impresoras, Sistema operativo cliente, paquetes ofimáticos, correo e Internet, de los usuarios Internos y Establecimientos educativos de la Provincia.

III. METODOLOGÍA

Se aplica el método inductivo y un diseño descriptivo, a través de una encuesta realizada a 65 funcionarios de instituciones públicas de Manabí en la provincia del Ecuador. Para recabar la información se empleó una encuesta con opciones cerradas; el instrumento abarcó temas como la gestión de equipos con empleo de las tecnologías de la información, así como la gestión de capital estructural, intelectual y relacional.

Como paso previo al diseño del instrumento de recolección de información se hizo un estudio para definir el término institución pública y delimitar el objeto de estudio a dos criterios: instituciones de desarrollo social e instituciones bajo el gobierno provincial de Manabí. Aun cuando ambas instituciones se caracterizan por orientarse a temas de interés público, su abordaje es distinto puesto que en las instituciones de desarrollo social se valora el impacto social o resultados de las acciones, mientras que en los órganos ejecutivos la calidad está definida por el cumplimiento de la normatividad.

En efecto, por resolución las instituciones bajo órganos ejecutivos en la provincia se administran siguiendo protocolos de procesos, productos y servicios. Esta información fue conseguida con detalle en la resolución

que describe la estructura organizacional por procesos de las cual se tomaron también los datos correspondientes sobre la gestión de servicios tecnológicos e informáticos.

Los funcionarios (técnicos) encuestados pertenecen a las direcciones de tecnología de las instituciones públicas de Manabí, en la República del Ecuador.

a. Sujetos y Tamaño de la Muestra

Este estudio incluirá un mínimo de 30 instituciones públicas de la provincia de Manabí, específicamente se considerarán las siguientes unidades de análisis:

- Jefes o coordinadores de TI. – Son las personas responsables de los departamentos o áreas de TI dentro de las instituciones involucradas.

- Trabajadores de TI. – Son los empleados que trabajan en los departamentos de TI.

- Usuarios de TI. – Son las personas que utilizan las TI en las instituciones involucradas.

La población es la siguiente:

Tabla I. Población de personal de TI

UNIDADES DE ANÁLISIS	CANTIDAD
Jefes o coordinadores de TI	40
Trabajadores de TI	120
Usuarios de TI	4000
TOTAL	4160

Para esta investigación se incluirán a los 40 Jefes o coordinadores de TI, a los 120 Trabajadores de TI, sin embargo, como la población de usuarios es grande, se tomó una muestra aleatoria de 5 usuarios por institución, considerados así por su importancia dentro de la estructura administrativa y el horario disponible para las consultas, dando en total 200 usuarios, por lo tanto, la muestra para este trabajo quedaría de la siguiente manera:

Tabla II. Muestra

UNIDADES DE ANÁLISIS	CANTIDAD
Jefes o coordinadores de TI	40
Trabajadores de TI	120
Usuarios de TI	200
TOTAL	360

IV. RESULTADOS

Para la evaluación las nuevas tecnologías en el sector público, se consideró la opinión de los servidores en cuanto al desempeño del trabajo en equipo. Fue posible

observar que el 55% considera que hay un nivel alto de trabajo en equipo, y solo un 37% de nivel intermedio. Los funcionarios tienen la percepción de que las tecnologías permiten un mejor desempeño del trabajo en equipo. La información que requiere el usuario es procesada de una forma más rápida y segura, y en el proceso hay una interacción que favorece la calidad de servicio. La opinión negativa en este sentido tiene un rango marginal.

Por otro lado el 56% de los trabajadores, confirmó aplicar los conocimientos adquiridos a través de las tecnologías en el servicio que brindan a los usuarios. No obstante, la percepción de lo que ocurre en la práctica es menos optimista. Al parecer inciden aspectos que están fuera de la motivación del servicio público (tendencias burocráticas, partidización, ideologización, etc).

Por otro lado, se evaluaron los aspectos del capital relacional en los cuales son más empleadas las tecnologías, y pudo constatar que 41% consta de alianzas estratégicas para el alcance de las metas y objetivos, mientras que el 26% corresponde al sondeo de opinión de usuarios, el 25% son estrategias de valor agregado para el usuario, y el 8% está relacionado con el conocimiento en el servicio público que se ofrece.

Es significativo que la opinión del usuario no sea el principal aspecto considerado del capital relacional, en un rango similar está la orientación al valor agregado para el usuario. Pero la mayor debilidad es el seguimiento del conocimiento o prácticas empleadas en otras circunscripciones con funciones similares, lo cual podría generar una situación de desactualización a mediano plazo. No obstante, es compensado esto último con una apertura a la sociedad civil para alcanzar metas y objetivos de la administración.

Otro aspecto evaluado fue la gestión del capital estructural, y los aspectos que se ven favorecidos con las tecnologías. Se observó que el 3% corresponde al flujo de conocimientos, el 14% viene dado por la búsqueda de certificaciones, los círculos de calidad que están orientados al servicio al usuario son del 5%, y los aspectos más relevantes son el buen clima laboral y el mantenimiento de tecnología operativa, ambos con el 38%. Este último aspecto puede estar implicado por dos cosas: en primera instancia que las actualizaciones de las redes y todo el sistema de información de la institución está vinculado con la web; y, por otra parte, que se trabaja intensamente con las redes internas (intranet).

También se ha considerado la incidencia de la tecnología en la gestión competitiva institucional en el desempeño laboral. Fue posible evidenciar una alta estimación a las tecnologías como herramienta para el desarrollo de las competencias y el desempeño de la

institución, arrojando un 73,8% de aceptación.

En el mismo orden de ideas se consideró la evaluación de la gestión del conocimiento asociado con el uso de las nuevas tecnologías, y para este caso fue posible coincidir con un 47% de funcionarios que comparten el conocimiento, mientras que el 43% afirma la aplicación de los conocimientos y solo el 2% recibe capacitaciones virtuales, en contraste con un escaso porcentaje (8%) de creación de conocimiento. Por la naturaleza de la administración pública era esperable que la creación del conocimiento no fuera un elemento destacado. Las actividades de la gestión del conocimiento que se aplican en la prestación de servicios, se recalzó que el 27% de los funcionarios interactúan entre sí para la formulación de conocimientos.

Las encuestas revelaron que las instituciones evaluadas cuentan en un 92% con ninguna medición del capital intelectual. Esto es notable, puesto que algunas tareas son exigentes desde el punto de vista técnico y requieren que los encargados de tomar decisiones tengan a su disposición la información de las personas capacitadas para tareas definidas. De las personas que respondieron afirmativamente a la existencia de herramientas de medición de capital intelectual, ninguna especificó el tipo de herramienta utilizada.

Los resultados que arrojó la encuesta muestran versatilidad de las tecnologías como herramienta de apoyo a un contraste entre los requerimientos de calidad de servicio, y la forma en que los recursos humanos aplican la tecnología en función de este objetivo. En términos generales el funcionario público de Manabí tiene una percepción crítica sobre la utilización de la tecnología de la información, no obstante, considera que las tecnologías son un elemento esencial que puede mejorar la calidad de servicio de las instituciones a través de un mejor aprovechamiento de las mismas.

En los funcionarios existe la percepción de que la dirección de la institución pública impulsa el trabajo en equipo, lo que hace inferir una orientación al logro. No obstante, la percepción de lo que ocurre en la práctica es menos optimista. Al parecer inciden aspectos que están fuera de la motivación del servicio público (tendencias burocráticas, politizado, etc).

En un rango similar está la orientación al valor agregado para el usuario. Pero la mayor debilidad, siempre según la percepción de los funcionarios, es el seguimiento del conocimiento o prácticas empleadas en otras circunscripciones con funciones similares, lo cual podría generar una situación de desactualización a mediano plazo. No obstante, esto último es compensado con una apertura a la sociedad civil para concretar los fines de la institución.

En el caso de las instituciones públicas de Manabí, el hecho puede comprobarse con la misma resolución que sirvió para identificar procesos, productos y servicios. En efecto, en el artículo 4 de la resolución [13] se establece un Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional. El sector oficial de Manabí, ha conformado el Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la calidad de permanente, y estará integrado por:

1. Prefecto quien lo presidirá, o su delegado;
 2. Director de Planificación y Desarrollo Territorial;
 3. Director/a Administrativa y de Servicios Generales;
- Esto condujo a que la evaluación realizada en este trabajo estuviera dirigida al personal capacitado, ya que conocen las especificaciones de calidad de servicio al usuario y conocen el uso que les da el resto de los funcionarios a los equipos de tecnología de la información.

V.CONCLUSIONES

Fue posible confirmar la gran versatilidad de las tecnologías de la información para servir de apoyo y contexto a los servicios prestados en las instituciones públicas de la provincia ecuatoriana de Manabí. No obstante, las respuestas de los funcionarios también evidenciaron un contraste entre la teoría y la práctica, una distancia entre el potencial de las tecnologías y la aplicación óptima que ellas podrían brindar.

En otras palabras, el estudio refleja un contraste entre los requerimientos de calidad de servicio, y la forma en que los recursos humanos aplican la tecnología en función de este objetivo. Es significativo que la opinión del usuario no sea el principal aspecto considerado del capital relacional. No obstante, se refería en el mismo apartado que esto puede obedecer a la naturaleza de la administración pública que no está alineada con la dinámica de la competencia de mercado sino en el cumplimiento de las normas y especificaciones, un criterio válido de calidad que fue referido en el marco teórico.

En el caso especial de las instituciones públicas de Manabí, también se especificó que los funcionarios están obligados a cumplir la resolución donde toda la acción pública está orientada por procesos, productos y servicios, lo cual constituye sus propios estándares de calidad, según la constitución del Ecuador [13] y el resto del ordenamiento jurídico. El cumplimiento de estos parámetros asegura la accesibilidad del servicio para todos los ciudadanos.

Finalmente es posible mencionar que la calidad de servicio en las instituciones públicas de Manabí tiene en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y en su normativa interna unas herramientas indispensables para ofrecer

un servicio al alcance de todos los ciudadanos. Sin embargo, un servicio de calidad, que el usuario lo perciba como tal, requiere que las herramientas informáticas sirvan a los fines de sus destinatarios finales. El esfuerzo debe ser para que los mecanismos sean seguros y útiles al usuario. No debe perderse nunca esta perspectiva.

VI.REFERENCIAS

- [1] Kuczynski, P., John, W. (2015). Después del Consenso de Whashington: Relanzando el crecimiento y las reformas en América Latina. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/577086>
- [2] Figueredo, O., & Medina Rivilla, A. (2011). Desarrollo de competencias a través de un ambiente de aprendizaje mediado por TIC en educación superior. Scielo, 25(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000300007
- [3] INFOTEC (mayo de 2007), El Reto del Gobierno Electrónico en México, México. Link: www.infovillanueva.com www.iso.org/iso/home/about/htm, sobre la ISO.
- [4] Castro, L. (2013). ¿Qué es una red social? Recuperado de: <http://aprenderinternet.about.com/od/Redes-Sociales/g/Que-Es-Una-Red-Social.htm>
- [5] Benavides, Ó. (2004), "La innovación tecnológica desde una perspectiva evolutiva", en Cuadernos de Economía, p. 49-70.
- [6] Diccionario de Leyes. Definición de institución pública. Diccionario Black de Leyes. Disponible en: <https://espanol.thelawdictionary.org/institucion-publica/>
- [7] González, Fernando, La Administración pública y calidad en el ámbito público. Escuela de Administración Regional. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- [8] Bustamante Chong, Mariana, Análisis del modelo de desarrollo organizacional de las empresas públicas anexas al gobierno autónomo descentralizado de Manabí, para promover proyectos de desarrollo socio económico en la provincia de Manabí Ec. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, p. 92.
- [9] RESOLUCIONES SEPS-2016-023. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, 26 de abril de 2016.
- [10] Diccionario reverso, fecha de publicación (1992), anacrónico basado en la 19.ª edición del diccionario académico (1970).
- [11] Instituto de economía popular y solidaria, <https://www.economiasolidaria.gob.ec/>
- [12] Arnoletto, Eduardo. La calidad en la administración pública. Revistas digitales, Vol. 2, núm. 8. Disponible

en: <http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/CAP/article/view/702>

[13] Constitución de la República del Ecuador. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>

[14] Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Ministerio de finanzas del Ecuador. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_ORGANIZACION_TERRITORIAL.pdf

[15] Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para las Administraciones Públicas. V. 2013". <http://portal.guiasalud.es/web/guest/home>, INAP (2008), "Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública", en Revista de Administración Pública, p. 116, 27-48 y 95-120.

[16] Morales, V., Hernandez, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: conceptualización. *Rev. ef-deportes*. Año 10, N°73.

[17] Haidar, J. I., 2012. "Impacto de las reformas regulatorias empresariales en el crecimiento económico".

Revista de las economías japonesa e internacional, Elsevier, vol. 26 (3), páginas 285-307, septiembre.

[18] Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y AEVAL. La Calidad de los Servicios Públicos y las actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de las Administraciones Públicas, Madrid, junio 2013.

[19] Castells, P., & Valls, J. (2003). Tecnología e innovación en la empresa. Capellades: Barcelona, España. Ediciones UPC.

[20] Rosa Castejón, M., Urbano Santana, L., & Barceló Matínez, M. (2012). TIC – REDES SOCIALES - EDUCACIÓN. Redes Educativas: La educación en la sociedad del conocimiento. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/56744/RED%208.%20TIC%20-%20Redes%20sociales%20-%20Educaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>

[21] Bustos, A., & Román, M. (2011). LA IMPORTANCIA DE EVALUAR LA INCORPORACIÓN Y EL USO DE LAS TIC EN EDUCACIÓN. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 4(2).