Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

LA ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CASO, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE DÉLEG

Autores: Renato Sebastián Mera Figueroa y María Elena Godoy Zúñiga

a. Ingeniero civil y gerente de construcciones. Director de obras públicas del GAD Municipal de Déleg, E-mail: renatomera1512@gmail.com
b. Dra. En Lenguas, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador, E-mail:mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave

Ética, efectividad de la gestión pública, satisfacción ciudadana,

Clasificación JEL

H57

RESUMEN: El objetivo del estudio es analizar la ética laboral dentro de la gestión pública para determinar su incidencia en la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal de Déleg. La investigación participa de un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de método inductivo. Se aplicaron dos tipos de encuestas. La primera fue un cuestionario sobre ética y calidad de servicio a 15 funcionarios del área administrativa del Municipio de este cantón. Las variables que se consideraron para la evaluación son: solución de problemas, comunicación asertiva, honestidad, puntualidad en el horario de trabajo y clima laboral. Asimismo se aplicó una encuesta sobre satisfacción del usuario a 71 ciudadanos. Las dimensiones consideradas fueron trato justo, cordial y equitativo; confiabilidad de los funcionarios, comunicación clara, seguridad, apoyo y responsabilidad. Se obtuvo como resultado que el 88,70% de los usuarios consideran al personal como ético que gestiona un compromiso con la ciudadanía. Por otro lado, las encuestas a funcionarios revelaron que la comunicación asertiva es clave para ofrecer un servicio de calidad hacia los usuarios, obteniendo una media de calificación de 38,46/40. Esto permite concluir que existe una relación positiva entre las variables ética dentro de la gestión pública y satisfacción de los usuarios, lo que sugiere que la calidad de servicio está enmarcada por una cultura organizacional de cara a la responsabilidad social y trato equitativo ante un ciudadano que aún confía en el Estado como un eje dinamizador para cumplir con las demandas ciudadanas.

Key words

ethic, quality of service, satisfaction, public management

Abstract: The objective of the study is to analyze work ethics within public management to determine its impact on the satisfaction of users of the Municipal GAD of Déleg. The research participates in a quantitative approach with a descriptive scope and a non-experimental design with an inductive method. Two types of surveys were applied. The first was a questionnaire on ethics and quality of service to 15 officials from the administrative area of the Municipality of this canton. The variables that were considered for the evaluation are: problem solving, assertive communication, honesty, punctuality in work hours and work environment.

JEL Classification

H57

Likewise, a survey on user satisfaction was applied to 71 citizens. The dimensions considered were fair, cordial and equitable treatment; reliability of officials, clear communication, security, support and responsibility. The result was that 88.70% of users consider the staff to be ethical and manage a commitment to citizens. On the other hand, surveys of officials revealed that assertive communication is key to offering quality service to users, obtaining an average rating of 38.46/40. This allows us to conclude that there is a positive relationship between the ethical variables within public management and user satisfaction, which suggests that service quality is framed by an organizational culture in the face of social responsibility and equitable treatment of a citizen who still trusts the State as a driving force to meet citizen demands.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública ha tenido una constante evolución conceptual y procedimental, cuyos cambios han adoptando nuevos arquetipos en respuesta a los dinámicos ambientes sociales, económicos y políticos (Díaz, 2017).Por otro lado, la transparencia con que se ha venido manejando la administración pública, es un mecanismo clave para el éxito de cualquier esfuerzo de modernización del Estado. Debido a las exigencias ciudadanas la administración del Estado ha querido mantenerse a la vanguardia de otras instancias gubernamentales, lo que hace que se replanteen el enfoque y la cultura de la gestión estatal encaminados hacia una nueva actitud más receptiva constituyentes (Cadaval y Vaquero, 2023).

Por otro lado, Freire (2019) y García-Salirrosas y Millones (2023) expresan que este es un hecho de la región latinoamericana, acertando en que dada su diversidad, desigualdad, poca confianza gubernamental y fragilidad de los sistemas democráticos, la gestión pública ligada a la ética y su alta corrupción se han convertido en temas urgentes a tratar. Así mismo que las deficiencias históricas de los estados latinoamericanos acorde a la corrupción crean la necesidad de profundizar en los controles a funcionarios públicos y mejorar la gestión estatal.

De esta manera y ante los altos índices de corrupción que se han introducido dentro de los cuerpos legislativos con postulados éticos, los estados tienen la finalidad de encauzar el comportamiento de los

servidores públicos y de determinadas prácticas administrativas de los mismos (Queralt y Santana, 2017). En ese sentido, un aspecto clave dentro de la gestión pública que ofrezca un servicio de calidad, es otra de las temáticas que se intenta conceptualizar. De ahí que se enfatiza su importancia para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que transforma a una entidad haciéndola más competitiva (Pérez-Briceño et al., 2017;Calsina et al., 2022).

En lo que respecta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Déleg, se ha observado una atención que ha adoptado aspectos como transparencia y calidez en el servicio que otorga a sus ciudadanos. Esto se ha reflejado por la adecuada gestión que brinda a los ciudadanos en lo que se refieren a respuestas rápidas, descongestión de trámites respetando el tiempo prudencial para mitigar cualquier conflicto y en el trato amable hacia los usuarios que buscan sus servicios. Posiblemente, esto se deba a que el cantón Déleg es una de las localidades más jóvenes de la provincia de Cañar, cuya densidad poblacional no pasa de los 6200 habitantes. Pero la mayor causa, es la aplicación de su código de ética y el establecimiento de una cultura organizacional acorde a los desafíos que enfrenta la administración de Ecuador. Dicho esto se plantea que la ética en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Déleg tiene relación con la satisfacción del ciudadano.

La relevancia del tema se centra en que destaca que la transparencia de las acciones de los funcionarios públicos aportan en la reconstrucción organizacional sobre las bases que deben establecerse en la efectiva atención al cliente. Cuyo mecanismo garantiza la máxima eficiencia posible del logro de objetivos. En este aspecto, la gestión pública, está orientada a una racionalidad de fines que conduce a la aplicación de herramientas metodológicas que aunque sean para el sector público y el estado, están desarrolladas para otros sectores que necesitan de modelos de gobernabilidad eficiente y efectiva. Por ese motivo, el objetivo del estudio es analizar cómo la ética en la gestión pública de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Déleg tiene relación con la satisfacción del ciudadano.

REVISIÓN LITERARIA

Ética en la gestión pública

La gestión pública se entiende como el conjunto de procedimientos que administrarán los recursos disponibles del estado preservando los intereses de los ciudadanos (Rincón et al., 2023). En este sentido y para abordar la ética en la gestión pública se toma en consideración además que la confianza en un gobierno ético y sus funcionarios es de suma importancia para toda sociedad democrática,

principalmente cuando los ciudadanos esperan un servicio de equidad y administración de recursos idóneos (Valdez, 2019).

Para Sánchez-Sánchez y Mantuano-Zambrano (2023), la buena gestión pública y el Estado deben ir de la mano para un gobierno, han abierto la posibilidad de una categoría central denominada ¨nuevo paradigma de la gestión pública¨, constituida en una praxis que permite a las instituciones públicas encontrarse con principios de participación ciudadana y transparencia. Un aspecto no ajeno a esto es la la ética en la gestión pública, que tiene además un papel que ejercer para permitir que esta tenga un desarrollo contínuo; una institución pública con virtudes éticas puede promover derechos fundamentales (Arévalo-Marcos, 2022)

Un aspecto relevante en la calidad que debe ser concebida como asunto prioritario de atención ciudadana, es la descentralización del Estado. Y esto no es más que la transferencia definitiva de funciones, atribuciones y recursos hacia los Gobiernos Seccionales Autónomos con el ánimo de distribuir los recursos acorde a las necesidades territoriales Achoy (2022).En ese sentido, el Estado como ente político debería siempre tener la descentralización como uno de sus grandes poderes, demostrando ser capaces de elegir las personas adecuadas para mantener ciertos sectores y hacer de un estado descentralizado en uno unificado (Quiroz, 2022).

La descentralización es además un proceso que forma parte de la reforma del Estado y de la sociedad ya que profundiza la democracia, mejora la gobernabilidad y auspicia el desarrollo económico de los territorios Esta implica una readecuación del Estado tanto horizontal (función ejecutiva, legislativa y judicial), como vertical (poderes de la nación, provincia y municipios) (Costa-Cevallos et al., 2022).

Por otro lado, la ética es un tipo de saber que orienta la acción humana en sentido racional, significado similar a la de Castro (2018), quien afirma que la ética tiene que ver con el análisis de la práctica de comportamientos adecuados y beneficios para los otros y para nosotros. La ética es un concepto que se ocupa de las relaciones de cada persona y los vínculos colectivos, aplicado además en especificaciones para todas las profesiones

Ante ello, también es necesaria la aclaración de que la gestión pública y la ética tienen de por medio factor fundamentales para su correcto funcionamiento como lo son la eficiencia, eficacia y buen servicio al cliente teniendo de por medio el incentivo de buenas conductas y sanción de aquellas indeseables De esta manera, la ética se convierte en el real objetivo de la correcta gestión pública (Valdez, 2022).

En ese sentido, cabe destacar que en el ámbito de la responsabilidad social, la ética y su relación con la calidad del servicio son realmente íntimos e imprescindibles en el actuar de las empresas. Este

concepto será entonces totalmente opuesto al de la corrupción. Este es un mal fulminante que de extenderse de forma general en el sistema podría desembocar una completa parálisis de la administración, afectando de manera directa a la protección de derechos y la gestión de intereses tanto capitales como públicos (Izquierdo y Villoria, 2017).

En este contexto, la ética pública como la base que debe ostentar todo gobierno, la misma que le otorga legitimidad a su gestión y garantiza gobernabilidad (Mera y Vázquez, 2021). Pero ¿Por qué hablar de ética en los gobiernos locales y nacionales? Esto radica en el aumento de la corrupción en los gobiernos y administraciones, siendo tal su alcance que se han visto obligados a promover valores éticos en políticas, legislaciones y servidores públicos (Jiménez, 2017).

Por otro lado, sugiere que para promover las actitudes éticas del servidor público será necesario que los mismos estén protegidos cuando reciban órdenes ilegales de un superior, considerando además que las menciones honoríficas, premios o incluso beneficios económicos pueden contribuir activamente a una conducta ética de los servidores de una organización. Además, se considera que el comportamiento ético de un funcionario público es indispensable y será aquello que constituya un pilar en el Estado que lo sustente como uno democrático y de derechos (Goldfarb, 2021).

En otros aspectos, el funcionario público debe actuar recta y honradamente para satisfacer el interés general, dejando de lado toda ventaja personal o provechosa para él. Por dar ejemplo de los valores que conforman la ética ya mencionada, en el funcionario público debe haber rectitud y honradez, asegurando la satisfacción del interés de la ciudadanía y dejando de lado todo provecho o ventaja personal al momento de hacerlo (Moreno-López et al., 2022).

De esta manera, se conoce que las organizaciones e instituciones públicas deben ser ante todo éticas y desempeñar una gestión transparente sabiendo que de esa manera la sociedad mantendrá su prestigio y confiabilidad La ética en las constituciones y tratados es indispensable para el correcto funcionamiento de los gobiernos y administraciones públicas en la actualidad y de la misma manera quien acota que la construcción de un Estado ético empieza con la ética del hecho público, con funcionarios honestos, eficientes y con vocación de su profesión prestada a los demás (Curto-Rodríguez,2021).

Satisfacción del ciudadano/cliente

La satisfacción es percibida como un concepto ligado con la calidad del servicio de manera muy estrecha. La satisfacción del cliente está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio. En ese sentido, aspectos como el personal que atiende, los horarios, la

infraestructura, el clima cómo se recibe, la comunicación y la manera de conducirse así como el tiempo en el que prestan el servicio, constituyen un servicio vinculado a la aplicación de un código de ética de servicio a favor del cliente que lo solicita (Febres-Ramos, et al., 2020; Güere-Carbajal & Yangali-Vicente, 2023).Por otro lado, la calidad del servicio es influenciada no solo por el servicio sino por la forma en que lo recibe y percibe. En virtud de esto, las variables que ostentan una servicio de calidad tiene que ver con la confiabilidad de su personal, la sensibilidad que se refleja en el trato de los colaboradores, la empatía y tangibilidad (Manosalvas-Vaca et al., 2022).

Dentro de estos aspectos, Méndez (2019) indica que la discrecionalidad es otro factor preponderante en el accionar de los funcionarios independiente de su rango dentro de la administración pública y es necesaria para ejecutar las acciones de la misma organización con mayor libertad. En ese sentido, la discrecionalidad es un concepto que significa reflexión-acción en la administración y sus administrados quienes son sometidos a una revisión permanente de prácticas y discursos para poder lograr así cambios y progresos representativos (Mora-Mora, 2014).

Estos ejemplos permiten considerar al concepto de discrecionalidad en el quehacer de la administración pública constantemente ya que representa una articulación importante con la contratación. En definitiva, se juzga la calidad del servicio en base a las percepciones del resultado técnico, proporcionado, que se refiere al proceso por el que se entregó ese resultado y la calidad de los alrededores físicos donde se entrega el servicio (Hernández et al., 2022).

Marco contextual

Ética en el servidor público de Ecuador

Como en muchos países, el Ecuador es un Estado que históricamente tiene frecuentes caso de corrupción que han agravado fuertemente su economía, caracterizado por instituciones débiles, períodos de democracia ininterrumpidos y la falta de desarrollo social (De Francois y Mayorga, 2022). Ante ello, Transparency International (2022) en su análisis de índices de percepción de corrupción determinó que al Ecuador como un país con alta corrupción .

En este sentido, en el Ecuador la calidad del servicio también es considerada en una traducción a la satisfacción de los usuarios, por lo que se estipula que los servicios públicos de calidad son el mejor medio para hacer del país uno sostenible, equitativo y demócrata. Por la importancia que el Ecuador le está dando a este aspecto para su constante desarrollo, se considera también que la calidad de servicio actualmente es uno de los factores que más se consideran en las empresas públicas, mejorando sus

procesos, servicios e incluso haciendo evaluaciones constantes a los funcionarios para poder llegar a conclusiones de mejora (Kon-Cedeño & Intriago-Mora, 2023).

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque, diseño y tipo de investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de método inductivo,. Los datos se presentan de acuerdo a una investigación empírica, cuantitativa y transversal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Déleg en los meses de octubre y diciembre de 2023 mediante observación directa y recolección de datos estadísticos con cuestionarios elaborados a través de las escalas correspondiente.

Población y muestra

En virtud de los antecedentes, los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Déleg en la provincia de Cañar. El cantón es relativamente nuevo, siendo considerado como tal el 27 de febrero de 1992 (31 años atrás), un hecho que además daría respuesta a la población relativamente pequeña que la conforma (6200 habitantes aproximadamente), viéndose reducida todavía más por la fuerte emigración que sufre el cantón sabiendo que aproximadamente el 42,8% de la totalidad de los pobladores ha migrado fuera del país (Beltrán, 2022).

Las encuestas fueron hechas a conveniencia acorde a la investigación. Este tipo de encuestas se realiza regularmente en investigaciones de inferencia de procesos donde analizar las hipótesis y preguntas de investigación planteadas son el único fin del investigador (Maas y Bonomi, 2021). Por lo tanto, se buscó a funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Déleg, de la provincia del Cañar, obteniendo 15 personas encuestadas de entre 22 y 50 años. Se ha tomado esta muestra en esta institución como una referencia del estudio siendo un GAD que presta servicios a la ciudadanía como cualquier otro. De la misma forma, la institución municipal cuenta también con colaboradores ciudadanos de ciudades aledañas como Cuenca y Azogues. De la misma manera, los funcionarios encuestados de la institución municipal pertenecen a las diferentes áreas que lo conforman como comunicación, obras públicas, planificación, contabilidad, comisaría, departamento jurídico y gestión ambiental.

Técnicas e instrumentos de evaluación

Por otro lado, se realizó una encuesta a 71 personas que acudieron a los servicios del GAD de Déleg en un periodo de 2 semanas. En su mayoría delegnenses (gentilicio de Déleg). La población muestra en este sentido responde a la población del cantón (aproximadamente 6.200 personas). Acorde a esto, la concurrencia promedio de personas que acceden a los servicios municipales diariamente es de 6 personas quienes tienen a su disposición trámites de servicios públicos, inmuebles, patrimoniales, avalúos y catastros, obras públicas, sociales, entre otros.

Las respuestas a los cuestionarios así quedaron compuestas por 15 funcionarios públicos del Municipio de Déleg y 71 personas que accedieron a los servicios de la institución pública. Las edades de este último grupo oscilaron entre los 19 y 71 años. Los cuestionarios contaron con medidas sociodemográficas como edad, género, ciudad de procedencia, estado civil y además las siguientes variables:

Para el cuestionario aplicado a funcionarios públicos del GAD de Déleg: escala adaptada para los funcionarios del GAD del Cantón Déleg, la misma que se basó en el trabajo de investigación de Torquemada y Enríquez (2021), quienes evaluaron a la ética profesional acorde al desempeño de la misma profesión. El cuestionario fue validado correctamente y se adaptó el Cuadro 4: Cuestionario para la evaluación de la ética profesional por dimensión, ejes analíticos y tipo de escala en la sección valores profesionales y atributos éticos.La adaptación logró que los ítems a evaluar sean la cordialidad y amabilidad de los funcionarios, empatía y solución de problemas, comunicación asertiva, trato equitativo, interés en el bienestar de los usuarios y respeto a las opiniones de los mismos.

El cuestionario aplicado a los funcionarios públicos abarca preguntas de opción múltiple que evaluaron la importancia que el servidor le otorga a las diferentes temáticas. Así las respuestas variaron entre: no es importante, poco importante, importante y muy importante. Las respuestas elegidas constaban con una puntuación correspondiente del 1 al 4 que permitió la sumatoria y correcta cuantificación de la satisfacción del usuario y ética de los servidores.

En relación al cuestionario aplicado a los usuarios, la escala adaptada de la investigación de De la Cruz (2017) en la que se evaluó la satisfacción laboral. La siguiente escala entonces es una adaptación de dicha investigación en las secciones de Dimensión de Relaciones y Dimensión de Valores adaptándose ítems que evalúan la responsabilidad de los funcionarios, su consideración hacia quienes acuden a la institución pública, confianza otorgada, trato justo, consecuencia de actos, seguridad, apoyo y respeto.

De la misma manera, el cuestionario respondido por cada uno de los usuarios que acuden al GAD de Déleg tiene una puntuación máxima de 40 sobre 40 (con preguntas que suman de 1 a 4 puntos). Estas se suman para evaluar su satisfacción acorde a los servicios de la institución pública. Estas preguntas de opción múltiple podían seleccionar las respuestas: nunca (1), algunas veces (2), frecuentemente (3) y siempre (4).

Procedimiento y forma de análisis

Se realizaron dos cuestionarios diferenciados, un cuestionario aplicado a funcionarios municipales y otro a las personas que adquirieron los servicios del GAD. Ambos fueron completados de manera voluntaria en las instalaciones de la institución pública. Además, se utilizó la plataforma Google Forms para la recolección de datos digitales.Como punto extra en este apartado y con el ánimo de recolectar datos específicos, se consultó a quienes acuden a los servicios del GAD de Déleg en una escala del 1 al 5 qué tan satisfechos están con las labores del GAD Municipal de Déleg siendo 1 nada satisfecho y 5 sumamente satisfecho.

RESULTADOS

A través de encuestas aleatorias, los cuestionarios aplicados a los participantes de esta investigación arrojaron los siguientes resultados.

Resultados de la evaluación a los funcionarios públicos

En cuanto a las preguntas sociodemográficas de los funcionarios municipales, los 15 participantes del cuestionario tienen una edad que oscila entre los 22 y 50 años. Por otro lado acorde al lugar de procedencia, los funcionarios de la institución son en su mayoría procedentes del lugar, teniendo 9 de los 15 funcionarios delegnenses, seguidos por el cantón Azogues, capital de la provincia del Cañar con 4 personas y Cuenca con 2 funcionarios.

Ahora bien, en la *figura 1* se puede observar la tabla resumen de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los funcionarios públicos del cantón Déleg,

*Figura 1.*Evaluación sobre aplicación ética en la gestión pública

ENCUESTA A FUNCIONARIOS								
PREGUNTA	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	13	86.70%	2	13.30%	0	0.00%	0	0.00%
2	13	86.70%	2	13.30%	0	0.00%	0	0.00%
3	12	80.00%	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	13	86.70%	2	13.30%	0	0.00%	0	0.00%
5	14	93.30%	1	6.70%	0	0.00%	0	0.00%
6	12	80.00%	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%
7	10	66.70%	5	33.30%	0	0.00%	0	0.00%
8	13	86.70%	2	13.30%	0	0.00%	0	0.00%
9	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
10	12	80.00%	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%

Fuente: datos obtenidos de funcionarios encuestados

Análisis: En la figura 1, se observa que las respuestas ¨siempre¨ son aquellas de mayor repetición, oscilando entre el 66,70% y 100% de encuestados que han elegido esta opción como la más adecuada. Como parte de ello, la tabla arroja como resultado que los funcionarios se consideran a ellos mismos personas éticas (haciendo la sumatoria que la escala manda), cuya calidad de atención es satisfactoria. En ese sentido, la calificación obtenida por los servidores tiene una media de 38,46 tal como lo muestra la Figura 2.

Figura 2. Resultados sumatorios de la Evaluación sobre aplicación ética en la gestión pública

NÚMERO DE ENCUESTADO	CALIFICACIÓN SOBRE 40
1	40
2	37
3	40
4	38
5	40
6	37
7	40
8	37
9	40
10	40
11	38
12	38
13	40
14	38
15	34
MEDIA	38,46
MODA	40

Análisis: En la figura 2, se aprecia que acorde al puntaje obtenido por los colaboradores sobre la calificación de 40, existe la media sobre 38/40, lo que se considera a sí mismo 100% ético y que gestiona con observancia, rectitud en el trato y cordialidad hacia los usuarios que solicita los servicios de la institución.

Resultados de la evaluación a los usuarios del GAD Municipal de Déleg

Los resultados obtenidos de los 71 participantes que corresponden a personas que acceden a los servicios del GAD Municipal de Déleg, confirmaron que las edades de los encuestados oscilan entre los 19 y 71 años (población especificada en participantes).

Además, en la recolección de datos sociodemográficos se confirmó que 64 de las personas que acuden a los servicios son delegnenses, 2 son cuencanos y 5 azogueños (esto respondería al hecho de que el cantón es reconocido tener propiedades de ciudadanos de otras ciudades quienes también necesitan acceder a los servicios del GAD).

A continuación, la figura 3 muestra en un cuadro el resumen de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a las personas que acceden a los servicios del GAD municipal. Esta tabla da como resultado que 10 de las 10 preguntas del cuestionario son respondidas en su mayoría con la respuesta de puntuación máxima: ¨Siempre¨.

Figura 3. Evaluación sobre la satisfacción al ciudadano

ENCUESTA A USUARIOS								
PREGUNTA	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	63	88.70%	7	9.90%	1	1.40%	0	0.00%
2	53	74.60%	17	23.90%	1	1.40%	0	0.00%
3	51	71.80%	17	23.90%	3	4.20%	0	0.00%
4	46	64.80%	18	25.40%	7	9.90%	0	0.00%
5	53	74.60%	15	21.10%	3	4.20%	0	0.00%
6	50	70.40%	18	25.40%	3	4.20%	0	0.00%
7	53	74.60%	16	22.50%	2	2.80%	0	0.00%
8	43	60.60%	25	35.20%	3	4.20%	0	0.00%
9	54	76.10%	17	23.90%	0	0.00%	0	0.00%
10	46	64.80%	23	32.40%	2	2.80%	0	0.00%

Análisis: Acorde a los datos de la figura 3, se obtiene como resultado que entre el 88,70% de los usuarios que acceden a los servicios municipales consideran que en las actividades diarias de los funcionarios se refleja un servicio ético y de calidad.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los datos obtenidos de la evaluación a los funcionarios públicos del GAD del cantón Déleg, se aprecia el constante interés por una atención adecuada y oportuna que poseen hacia los ciudadanos. Esto implica los principios y valores dentro de su reglamentación como la efectiva aplicación de un trabajo en equipo, eficacia, honestidad, ética profesional.Factores que han incidido para que el público se sienta identificado con los objetivos institucionales de la entidad estatal. Estos resultados

muestran concordancia con los estudios de Zárraga et al. (2018), quienes puntualizan que la rápida respuesta y dominio de conflictos incisionales, así como un liderazgo proactivo convierten a la institución en una gobernanza que apuesta por una calidad de servicio de acuerdo a las exigencias ciudadanas

Esta investigación ha abarcado temáticas relevantes para la administración pública como la ética profesional y la satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, buscándose una relación entre las dos variantes. Acorde a ello, tiene una similitud con la investigación de De la Cruz (2017), la misma que se ha tomado como referencia para las escalas utilizadas. Además, con base a los estudios de Trejo (2021), la eficiente administración estatal es un camino a la transformación de un Estado moderno con miras a ejemplarizar a través de modelos que coadyuvan al rendimiento y productividad de una nación.

Por otro lado, la evaluación de la satisfacción de los usuarios, aunque destaca con un porcentaje más bajo, también se advierte una aceptación de los ciudadanos por una gobernabilidad enfocada a centrarse en las demandas ciudadanas. Estudios como los de Pliscoff y Lagos (2021) afirman que la satisfacción del usuario y la ética del profesional son incluso son ejes que dinamizan el rendimiento de la institución .

Una de las dimensiones evaluadas como la cordialidad y la amabilidad, así como empatía y solución de problemas, surgen como cualidades que caracterizan el comportamiento ético que es favorable an o solo al equipo de trabajo sino también a los propios clientes. En consecuencia, Vaquero y Cadaval (2022) refieren que estas dimensiones colocan en alto relieve a un Estado que procura el goce de los derechos del ciudadano y la firme convicción de que una gestión ejercida con sumo cuidado, se encamina a expresar un Estado moderno, dinámico y de vanguardia.

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los datos obtenidos, se puede determinar el cumplimiento del objetivo del estudio que es analizar la ética laboral dentro de la gestión pública para determinar su incidencia en la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal de Déleg. A través del diseño metodológico como la

evaluación de las variables, objeto de esta investigación permitió un acercamiento al fenómeno abordado. Esto representó una ventaja estratégica dentro de la recopilación de información de la institución, lo que llevó a ciertas conclusiones.

Se comprueba que la eficiencia del personal se crea cuando el consumidor interactúa con el personal del restaurante en lo que se llama momentos de la verdad en donde el cliente valorará el trato y la actitud del personal, al presentarse algún problema y la forma en que el personal lo resuelve, como podría ser el tomar una comanda, o que por accidente se derrame algún alimento sobre la mesa

Se confirma que los funcionarios públicos éticos en sus actividades diarias son prestadores de servicios que cumplen con los estándares de calidad de la institución que representan y por tanto hacen de esta una institución una en constante alcance de su misión, visión y objetivos.

Se concluye que la ética es un elemento sustancial que impacta de manera real el desempeño de toda empresa en cuanto a la calidad de servicio.Se trata entonces, de contar con empleados comprometidos con la empresa, lo que genera una mejora sustancial en los procesos de optimización de recursos y de valorar al ciudadano con un sujeto de derechos como capital humano, imprescindible en la vida política y socioeconómica del país.

Fortalezas y limitaciones

Con respecto a las fortalezas que se presentaron en la presente investigación, se puede mencionar la buena comunicación con los funcionarios del GAD Municipal del cantón con quienes se pudo contar activamente en el desarrollo de encuestas y recolecta de información, siendo casi en su totalidad quienes fueron parte de este estudio. Además, otra de las ventajas presentadas durante el desarrollo de esta investigación respecta a la pequeña población con la que cuenta el cantón, pudiendo aplicar el cuestionario propuesto al 100% de los usuarios que acudieron al GAD Municipal en el periodo establecido; en este sentido además se contó con activa participación de los usuarios quienes incluso retroalimentaron más de lo solicitado.

Ahora bien, con lo que respecta a las limitaciones que se presentaron durante esta investigación, cabe señalar el corto tiempo de Déleg como un cantón (su independencia cantonal fue hace apenas 28 años), configurándose así como un municipio que carece de un archivo de documentos oficiales lo que imposibilita, en cierta medida, el acceso

a la información. En este punto cabe señalar también la falta de actualización de su página web y portales oficiales de información.

También dentro de las limitaciones se encuentra que, si bien la colaboración de los delegnenses fue una fortaleza, el fuerte analfabetismo que afecta a la ciudad fue una limitación, teniéndose que apoyar muchas veces a los encuestados que acudieron al GAD en cuestiones de lectura y registro de sus respuestas. Acorde a esto, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) el cantón Déleg tiene un analfabetismo del 25,2%.

Futuras líneas de investigación

Finalmente, se recomienda a futuros investigadores la profundización en el sentido de la ética laboral de los funcionarios de los GAD´s del Ecuador, siendo una rama de estudio muy poco profundizada. Además, se podría continuar con este estudio ampliando la muestra de delegnenses y explorando nuevos métodos de análisis de variables con la finalidad de tener un estudio que se enfoque en las necesidades de los pobladores del sector y contribuyendo de esa manera al desarrollo del cantón en crecimiento.

Por último, otra de las temáticas que se podrían abordar en la misma línea para profundizar el tema de la calidad de servicio sería considerar el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados en sus labores, ya que como lo ha investigado Bustamante et al. (2014) en su estudio, las emociones positivas pueden llevar a ser clave para tener equipos de trabajo eficientes.

Referencias Bibliográficas

Achoy, J. (2022). Descentralización Territorial Del Estado y Autonomía Municipal. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, *2*(83). https://doi.org/10.35485/rcap83_4

Acuña, C., y Naranjo, E. (2017). LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL ECUADOR DESDE LA PERSPECTIVA DEL DISCURSO DEL BUEN VIVIR. *Revista de Investigación Talentos*, *4*(2), Article 2.

Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, *3*(Extra 2), 72-83.

Arévalo-Marcos, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, *8*(4), 201–206. https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709

Beltrán, J. (2022). *Déleg es el cantón con mayor ausentismo y más alta migración*. Primicias. https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/deleg-migracion-alto-ausentismo/

Cadaval, M. y Vaquero, A..(2023).La ética en la gestión pública. GESTIÓN Y POLÍTICA PÚBLICA VOLUMEN XXXII, NÚM. 2, PP. 1-28. doi.org/10.60583/gypp.v32i2.8119.

Calsina Calsina, B. P., Cahuana Huichi, M. E., y Ramos Zamata, D. O. (2022). The quality of service and its relationship with user satisfaction at the Hospital I Clinical University - Chejoña, ESSALUD Network of the city of Puno. *Investigación Universitaria UNU*, *12*(1), 797–807. https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84

Carrión, F. (2019). La descentralización: Una perspectiva comparada entre América Latina y Europa. *FlacsoAndes*.

Castro, F. (2018). ÉTICA Y SOCIEDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR ASPECTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS DE

Corrales, N., y Guerrero, C. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública]. https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/35345

Costa-Cevallos, M., Blacio-Aguirre, G., y Maldonado-Ordóñez, J. (2022). Indicios sobre el estado situacional de la descentralización en Ecuador. *Revista Derecho del Estado*, *51*, 167-195.

Curto-Rodríguez, R. (2021).Primitiva Pascual-Fernández, ¿Se está elevando al cuadrado la lucha contra la corrupción en los estados mexicanos? Comunicación de datos públicos reutilizables. Gestión y Política Pública, 30 (3).

De la Cruz, V. (2017). *Clima ético y satisfacción laboral en profesionales de la salud*. Universidad César Vallejo.

De Francois, P., y Mayorga, T. (2022). La corrupción en el Ecuador: Un análisis económico. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, *4*(2), Article 2. https://doi.org/10.52948/rcca.v4i2.614

Díaz Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. Gestión y Política Pública, XXVI(2), pp. 341-379, en: https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.312

Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, *5*, Article 5. https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6

García-Salirrosas, E. E., y Millones Liza, D. Y. (2023).Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. Revista Venezolana De Gerencia, 28(No. Especial 9), 501-517. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.31

Gobierno Nacional del Ecuador. (2023). *Plan Nacional de Descentralización – Secretaría Nacional de Planificación*. https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-descentralizacion/

Güere-Carbajal, C. V., & Yangali-Vicente, J. S. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. *INNOVA Research Journal*, *8*(1), 132–152. https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2215

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en cifras*.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. https://www.yumpu.com/es/document/read/65785426/hernandez-y-mendoza-2018

Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, *6*(4), 48-75. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289

Izquierdo, A., y Villoria. (2017). Ética pública y buen gobierno. Regenerando la democracia y luchando contra la corrupción desde el servicio público. *Revista Española de Ciencias Políticas*, *45*.

Jiménez Asensio, R. (2017), Marcos de integridad institucional y códigos de conducta: Encuadre conceptual y algunas buenas prácticas, Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública- Ministerio de Hacienda y Función Pública, en: https://laadministracionaldia.inap.es/noti¬cia.asp?id=1506999

Kon-Cedeño, S. S., & Intriago-Mora, C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, *7*(4), 1426–1450. https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450

Manosalvas-Vaca, C. A., Manosalvas-Vaca, L. O., Quevedo-Amay, D. V. y Haro-Acosta, S. N. (2022). Calidad, satisfacción y lealtad en el servicio de emergencias de hospitales públicos, de la zona central del Ecuador. INNOVA Research Journal, 7(2), 194-204. https://doi.org/10.33890/innova.v7.n2.2022.2030

Martínez, M., González, V., y Cruz, Y. (2020). El comportamiento ético (CE) y los niveles de satisfacción (NS) de los clientes, un caso de estudio | Martínez Ríos | Bibliotecas. Anales de investigación. *Biblioteca Nacional de Cuba*, *6*. http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/325

Méndez, Á. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública* [Universidad Andina Simón Bolívar]. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf

Mera, R., y Vázquez, M. (2021). LA ÉTICA APLICADA A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN CIVIL. *Ética Universitaria - Universidad del Azuay Casa Editora*, *1*. https://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuazuay/catalog/view/239/215/1260

Mora-Mora, R. (2017). El concepto de discrecionalidad en el quehacer de la administración pública. *Justicia jurídica*, *8*(1), 92. https://doi.org/10.15665/rj.v8i1.255

Moreno-López, A., Porporato, M., y Maharaj, G. (2022). Transparencia y corrupción: Rol del habitus en las disputas por el poder. Revista de Ciencias Sociales, 27(1), 334- 351.

Municipio de Déleg. (2022). *Misión, Visión y Valores—Municipio del cantón Déleg*. https://www.gadmunicipaldeleg.gob.ec/?p=3276

Pérez-Briceño, J. C., Jiménez-Pereira, S., y Gómez-Cabrera, O. (2017). Emprendimiento social: Una aproximación teórica-práctica. *Dominio de las Ciencias*. https://www.semanticscholar.org/paper/Emprendimiento-social%3A-una-aproximaci%C3%B3n-P%C3%A9rez-Brice%C3%B1o-Jim%C3%A9nez-Pereira/034faa1aaeaa526a01c1d33ee864db082c0d1b04

Pliscoff Varas, C. y N. Lagos Machuca (2021), "Implementación de sistemas de integridad como estrategia de control de la corrupción en el Gobierno Central de Chile", Gestión y Política Pública, volumen temático, pp. 81-114,

Queralt, J., y Santana, D. (2017). *Corrupción Pública y Privada en el Estado de Derecho—Dialnet*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=701348

Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. Industrial Data, 25(1), 79-102

Rincón, A. M., Obando, E. C., Durand, L. A., y Alza, C. J. (2023). Ética, estado y gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, *28*(101), 384-399. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.24

Rodrigo, A. (2019). *Discrecionalidad. Ludismo, anacronismo y nomocracia en el poder público neoconstitucional*. 375-398. https://doi.org/10.35985/9789585522961.14

Rodríguez, J. (2020). ¿Los corruptos aprenden ética? Orientaciones éticas para atajar la corrupción. *Revista de Ciencias Sociales*.

Sánchez-Sánchez, D., y Mantuano-Zambrano, F. (2023). *Gobierno abierto. Una aproximación desde la Nueva Gestión Pública | 593 Digital Publisher CEIT*. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1854

Seijo, C., y Añez, N. (2018). La gestión ética en la administración pública: Base fundamental para la gerencia ética del desarrollo. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, *5*(1), 14-26.

Torquemada, A., y Enríquez, J. (2021). Validación de un Cuestionario de Evaluación de la Ética https://doi.org/10.15366/riee2021.14.1.006

Transparency International. (2022). *El Índice de Percepción de la Corrupción 2021*

Trejo Alonso, L.J. (2021), "Corrupción: La comprensión del concepto multifacético desde diferentes enfoques. La política anticorrupción mexicana a revisión 2012-2021", Gestión y Política Pública, volumen temático, pp. 37-79

Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 325-339. https://doi.org/10.37960/ revista.v24i86.23765

Valdez Zepeda, A. (2022). Modelo de Gestión Pública: Arquetipo Burocrático y Postburocrático. Revista

Venezolana De Gerencia, 27(100), 1332- 1344. https://doi.org/10.52080/ rvgluz.27.100.3

Vaquero García, A. y M. Cadaval Sampedro (2022), “Reflexiones y propuestas para combatir la corrupción pública en la administración local”, Revista Española de Transparencia, 15, pp. 181-205

Villasmil, M. (2023). ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: REFERENCIA DE DIÁLOGO DE SABERES EN EL POSTDOCTORADO EN GERENCIA PÚBLICA Y GOBIERNO. Boletín de Investigación y Postgrado.

Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. y Corona Sandoval, E.(2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, vol. 7, núm. 18

Anexo 1.

Preguntas de los cuestionarios aplicados a los participantes de la investigación

Preguntas realizadas a funcionarios del GAD MUNICIPAL de Déleg

1. Trato con cordialidad y amabilidad a quienes acuden al GAD Municipal
2. Demuestro empatía ante las necesidades de quienes acuden al GAD Municipal
3. Me comunico con asertividad con quienes acuden al GAD Municipal
4. Tengo un trato equitativo con quienes acuden al GAD Municipal
5. Muestro interés genuino por el bienestar de quienes acuden al GAD Municipal
6. Respeto las opiniones de quienes acuden al GAD Municipal
7. Respeto los horarios de entrada y salida laboral
8. Propicio un clima laboral armonioso en el GAD Municipal
9. Demuestro sinceridad en mis labores en el GAD Municipal
10. Reflexiono ante los dilemas éticos que pueden presentarse en el transcurso de mis labores

Preguntas realizadas a la comunidad que acude a los servicios del GAD MUNICIPAL de Déleg

1. Los profesionales del GAD de Déleg cumplen de manera responsable sus funciones
2. En el GAD de Déleg se toma en consideración al delegnense
3. Me siento capaz de comunicar mis opiniones frente a los funcionarios del GAD de Déleg
4. El GAD de Déleg toma en consideración las sugerencias
5. El GAD de Déleg tiene un trato justo con los delegnenses
6. El GAD de Déleg asume las consecuencias de sus actos
7. El GAD de Déleg es una institución confiable
8. El GAD de Déleg resuelve mis problemas cuando acudo a él
9. El GAD de Déleg brinda un servicio seguro
10. En el GAD de Déleg los delegnenses son apoyados y respetado

Anexo 2.

Lista de funcionarios públicos participantes en esta investigación

FUNCIONARIO	CARGO
XAVIER CAGUANA	JEFE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
TANNYA CASTILLO	SECRETARIA MIES
CAROLINA TAPIA	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
JESSICA SANTOS	DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN
PAUL SERRANO	TÉCNICO DE PLANIFICACIÓN
SOFÍA BELTRÁN	JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS
FABIOLA URUCHIMA	TESORERA
MARÍA CABRERA	DIRECTORA FINANCIERA
NOELIA FLORES	SECRETARIA ABOGADA
LUIS CARMILENA	JEFE DE AVALUOS Y CATASTROS
MONICA FLORES	SECRETARIA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ANA CORAIZACA	JEFE DE MEDIO AMBIENTE
FABIÁN FLORES	DIRECTOR DE MOVILIDAD
MARCO REINOSO	PROCURADOR SÍNDICO
MARIELA ANDRADE	JEFE DE CONTABILIDAD