

Los servicios públicos un análisis desde la perspectiva del sector comercial empresarial

Public services an analysis from the perspective of the commercial business sector

- ¹ Mayra Alexandra Ramírez Custodio  <https://orcid.org/0000-0003-0913-2045>
Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
mramirez6876@uta.edu.ec
- ² Stephanie Elizabeth Viera Gutiérrez  <https://orcid.org/0000-0002-4080-9619>
Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
sviera7131@uta.edu.ec
- ³ Silvia Melinda Oyaque Mora  <http://orcid.org/0000-0002-7278-5201>
Docente Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
sm.oyaque@uta.edu.ec

Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 10/12/2022

Revisado: 06/01/2023

Aceptado: 01/02/2023

Publicado: 06/03/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v5i1.330>

Cítese:

Ramírez Custodio, M. A., Viera Gutiérrez, S. E., & Oyaque Mora, S. M. (2023). Los servicios públicos un análisis desde la perspectiva del sector comercial empresarial. AlfaPublicaciones, 5(1), 80–101. <https://doi.org/10.33262/ap.v5i1.330>



Ciencia
Digital
Editorial



ALFA PUBLICACIONES, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://alfapublicaciones.com>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras claves:

Microempresas,
servicios
públicos, Cámara
de Comercio de
Ambato,
satisfacción del
cliente,
eficiencia.

Keywords:

microenterprises,
public services,
Ambato
Chamber of
Commerce,
customer
satisfaction,
efficiency.

Resumen

Introducción: el nivel de eficiencia y satisfacción son dos factores que demuestran el tipo de gestión administrativa. **Objetivos:** el objetivo general fue el de determinar la existencia de la relación entre la satisfacción de las microempresas de la Cámara de Comercio Ambato (CCA), y la eficiencia de los servicios de las empresas públicas basado en su experiencia de consumo. **Metodología:** para el desarrollo de la presente investigación se empleó el método exploratorio de naturaleza bibliográfica, con enfoque cuantitativo, debido a que se indagó en repositorios digitales para establecer las condiciones que se requieren para obtener el nivel de satisfacción por medio de la aplicación de un cuestionario para encuestar a 92 microempresarios, el cual fue validado utilizando el coeficiente de consistencia interna llamado Alpha de Cronbach; además, se empleó la prueba Wilcoxon para determinar la validez de la hipótesis Alternativa. **Resultados:** los resultados demuestran que el 48% de las empresas consideran excelente la gestión administrativa para manipular eficientemente las acciones operativas de las empresas públicas, en cuanto al nivel de satisfacción, se afirma que el 32% de los microempresarios se encuentran muy satisfechos con la dirigencia para coordinar una buena atención en los mercados públicos. **Conclusiones:** en conclusión, el 55% de las microempresas no se encuentran satisfechas con el accionar de las empresas públicas en cuanto al manejo administrativo y técnico para ofertar sus servicios dentro del mercado local. **Área de estudio:** administración – organización de empresas.

Abstract

Introduction: the level of efficiency and satisfaction are two factors that demonstrate the type of administrative management. **Objectives:** the general objective was to determine the existence of the relationship between the satisfaction of the microenterprises of the Ambato Chamber of Commerce and the efficiency of the services of the public companies based on their consumption experience. **Methodology:** for the development of this research was used the exploratory method of bibliographic nature, with a quantitative approach, because it was investigated in digital repositories to establish the conditions required to obtain the level

of satisfaction through the application of a questionnaire to survey 92 microentrepreneurs, which was validated using the coefficient of internal consistency called Cronbach's Alpha; in addition, the Wilcoxon test was used to determine the validity of the Alternative hypothesis. **Results:** the results show that 48% of companies consider administrative management excellent to efficiently manipulate the operational actions of public companies, in terms of the level of satisfaction, it is stated that 32% of microentrepreneurs are very satisfied with the leadership to coordinate good attention in public markets. **Conclusions:** in conclusion, 55% of microenterprises are not satisfied with the actions of public companies in terms of administrative and technical management to offer their services within the local market. **Area of study:** administration – organization of companies.

Introducción

A nivel Latinoamericano, se encuentran varios estudios relevantes sobre técnicas de mejoramiento continuo de los servicios públicos a fin de entender la satisfacción de los clientes con relación a la eficiencia aplicada en estos servicios; Antúnez & Galilea (2003), señalan que no solo se trata de generar una oferta para que el mercado consumidor satisfaga sus necesidades sino más bien ofrecer un conjunto de elementos mediante los cuales los ciudadanos puedan utilizarlos para su desarrollo en los ámbitos: humano, social y económico.

El autor Coello (2019), expresa que las empresas públicas deben priorizar la atención al cliente para lograr una fidelización, tomando en cuenta el tipo de servicio ofertado, el tiempo de vida que estos poseen y las necesidades que demanda la sociedad. Además, estos entes deben generar constantes difusiones informativas a través de medios de comunicación sobre los temas de interés que abarquen la utilización, funcionamiento e inclusive de los cambios que se hallan generado en sus servicios.

En Ecuador, el sector del comercio empresarial se encuentra comprendido principalmente por microempresas, la Superintendencia de Compañías del Ecuador (2021), atribuye que las mencionadas empresas representan un 64.6% del total de organizaciones registradas en el territorio ecuatoriano. Es decir, este tipo de entes además de poseer un giro económico de producción también representan la principal fuente de trabajo y gracias a esto recae su importancia para la sociedad.

Las microempresas al representar un alto porcentaje para el comercio empresarial del territorio ecuatoriano forman parte importante para el desarrollo socioeconómico, pero no existen registros documentales, investigaciones, estudios o informes que reflejen su grado de satisfacción con relación a la eficiencia en los servicios públicos utilizados por estos entes.

Es por ello, que en esta investigación se plantea un análisis ante la posible existencia de una relación entre la satisfacción de las microempresas (tomando en cuenta una muestra de aquellos entes pertenecientes a la Cámara de Comercio Ambato) y la eficiencia en los servicios de las empresas públicas.

La presente exploración posee los siguientes objetivos:

- Indagar temas relevantes sobre la eficiencia en los servicios que prestan las empresas públicas e información relevante de satisfacción de las microempresas.
- Determinar el nivel de relación entre la eficiencia del sector público y la satisfacción que poseen las microempresas pertenecientes a la Cámara de Comercio Ambato (CCA), basado en su experiencia de consumo.
- Generar estrategias de eficiencia en el servicio que prestan las empresas públicas para mejorar la satisfacción de los clientes.

Desarrollo

Para comprender de mejor manera el desarrollo de este estudio, primero observemos conceptos claves que formaran parte de este ensayo.

Tabla 1

Definición de microempresas

Autor	Definición
Texis-Flores et al. (2016)	Se denomina microempresa a aquellas entidades que influye en la dinámica social y económica siendo un organismo generador de empleo,
Sumba-Bustamante & Santistevan-Villacreses (2018)	también se caracteriza por ser creado por brindar empleo a un número pequeño de personas. Son unidades de producción ya sea de bienes o servicios, mismo que hace referencia a un medio por el cual se dinamiza las actividades productivas de una sociedad.
Figueroa-Soledispa et al. (2022)	Son entes generadores de empleo, usualmente surgen por medio de emprendimientos familiares, siendo este un ente pequeño de producción.

Nota. La presente tabla expresa diferentes definiciones de las microempresas.

En Ecuador, el emprendimiento parte en gran medida por actividades familiares, mismas que llegan a ser representativas de estas; por lo cual, estos emprendimientos se basan en el desarrollo de la producción y comercialización de bienes, es aquí en donde nace las

microempresas familiares mismas que tienden a ofertar diversas oportunidades de selección dentro de los diferentes nichos de mercado en donde estos encuentran una oportunidad tanto en el factor económico como social (Chávez-Cruz et al., 2018).

Las microempresas representan las unidades de producción ya sea de bienes o servicios, mismas que permiten dinamizar las actividades productivas de la sociedad, dichas actividades generan ingresos brutos anuales iguales a \$300.000,00 pero no será superior a dicha cifra, se caracterizan principalmente por poseer hasta 9 trabajadores. Este tipo de entidades representan una gran importancia en la sociedad ya que estas generan plazas de empleo e innovación permitiendo que se desarrolle la economía societaria (Sumba-Bustamante & Santistevan-Villacreses, 2018).

Las organizaciones caracterizadas por ser microempresas representan varias potencialidades que muchas de las veces no suelen ser explotadas; es decir, son los factores mediante los cuales se puede generar plazas de empleo a nuestro país. Por otro lado, representa un dinamismo para la economía en el territorio en la cual se encuentre establecida esta organización; es decir, que disminuye las tensiones sociales y disminuyendo los costos de inversión. En fin, un desarrollo microempresario tiende a generar beneficios no únicamente particulares sino más bien de manera colectiva al entorno en el cual se rodea (Rodríguez-Arrieta et al., 2019).

Por otro lado, según la normativa tributaria vigente dentro de nuestro país, aquellos contribuyentes que pertenezcan al Régimen de Microempresas no son considerados como un agente de retención, salvo que existiese el cumplimiento la obligatoriedad y el SRÍ así lo determinara; este tipo de régimen se encuentra obligado a llevar contabilidad y emitir comprobantes de venta como lo determina nuestra ley. En el caso de que los Microempresarios sean catalogados como tal, deberá constar la leyenda “*Agente de retención o Contribuyente especial*”, estos deberán declarar la afectación en el Impuesto a la Renta de manera semestral (Servicio de Rentas Internas [SRI], 2022).

Actualmente se clasifica a las microempresas según su actividad económica:

De producción: Al hablar de la actividad de producción se entiende a la acción sea individual o colectiva que forma parte de una sociedad; dicha acción es llevada a cabo con el único objetivo de obtener un producto, mismo que cubra las necesidades de la persona que vaya a consumirlo a cambio de un valor económico. Es decir, se refiere al proceso en el cual se transforma la materia prima en productos terminados, un claro ejemplo son el sector del calzado (Sablón-Cossio, 2017).

De servicios: El sector de servicios o actividad terciaria hace referencia aquel conjunto de procesos mediante los cuales se obtiene ciertas actividades heterogéneas; es decir, actividades de servicios no productores o que realice el proceso de transformar la materia

prima. En otras palabras, se refiere a la satisfacción de las necesidades que presenta el cliente, a través de la aplicación de técnicas o conocimientos. Un buen ejemplo se tiene a las peluquerías (Raza-Carrillo, 2018).

De comercio: Se entiende por actividad de comercio aquella acción la cual se encuentra comprendida por el intercambio ya sea de bienes o servicios entre los interesados a cambio de un valor económico, los interesados pueden ser empresas o personas. En términos generales, se hace referencia a aquella actividad en la cual se compra y vende productos; un ejemplo, los mercados (Lemoine-Quintero et al., 2020).

Una vez que hemos comprendido completamente el rol de las microempresas dentro del territorio ecuatoriano, procederemos a recalcar información de importancia sobre las empresas públicas y sus servicios, además de recalcar información relevante sobre la satisfacción del cliente.

Se entiende como empresas públicas a aquellas organizaciones quienes poseen participación de gobierno; al igual que las empresas privadas, las empresas públicas se encuentran influenciadas por las expectativas y presiones tanto normativas como de la sociedad y es por ello por lo que estas buscan la aceptación del cumplimiento de las normas, tomando en cuenta las exigencias sociales y profesionales que se ven vinculadas a cada una (Boscán de Pacheco et al., 2017).

Las empresas públicas poseen un gran impacto tanto económico como social en el territorio determinado en donde se encuentren en vigencia, estas son encargadas de prestar servicios a la sociedad de manera gratuita, pero en algunos de los casos estas cobran cierta cantidad aducida a una recuperación; por lo tanto, la eficiencia que estas poseen tiende a ser medidas mediante la confiabilidad que la sociedad posee acorde al trámite o proceso que lleva a cabo en este tipo de entidades. Factores que las empresas públicas deben tomar en cuenta para no disminuir su eficiencia, es el compromiso de sus directivos y el acceso a los recursos fiscales; es decir, los administradores de entes públicos poseen múltiples objetivos a diferencia de las organizaciones privatizadas (Farias-Ruelas et al., 2019).

La importancia de la eficiencia en la gestión pública se necesita para la satisfacción del pueblo por tanto es necesario que exista la planificación que permita la participación de las entidades para definir los objetivos que se necesite sus principios de gestión son: enfoque a las entidades, participación, procesos, enfoque de gestión, mejora continua y beneficio mutuo con los proveedores (Conesa et al., 2017).

Cuando hablamos de eficiencia debemos saber las claves para implementar buenos hábitos en la productividad de la empresa con eso contra con la tecnología, personas adecuadas, garantizar el diseño de la organización y sus procesos y tener innovación de alta gama de competitividad, los recursos de igual manera generan mayor beneficio

tomando en cuenta la cantidad que se usa para los resultados, esto no se limita solo en la producción sino va de la mano con el capital, talento, gestión de clientes e indicadores.

Entre las principales empresas públicas que formaran parte de esta investigación tenemos:

1. *SRI*: Sus siglas hacen referencia al Servicio de Rentas Internas, esta es una organización pública, misma que se encarga de la gestión tributaria, garantizando la recaudación económica de estos tributos y mismos que son destinados a la concesión social. El Sistema de Gestión de la Calidad certifica de manera Intencional bajo las Normas ISO 9001:2015 al Servicio de Rentas Internas en el mes de diciembre del año 2017. Esta organización se encuentra actualmente en constante actualización, para finales del año 2021 con el nuevo mandatario (Sr. Guillermo Lasso), se crea el Plan Nacional de Desarrollo, haciendo referencia a la creación del denominado *Plan de creación de oportunidades 2021-2025*”, mismo que cuenta con 5 ejes principales: Económico, Social, Seguridad integral, Transición ecológica y Transición institucional (Servicio de Rentas Internas [SRI], 2022).
2. *Empresa eléctrica pública estratégica corporación de electricidad CNEL EP*: Esta organización como ya su nombre da una idea de que actividad desempeña en el mercado ecuatoriano, se dedica a emitir el servicio público de la distribución de la energía eléctrica territorial, esto bajo las condiciones que establece la normativa del país. Esta entidad pública presta diferentes servicios, entre los cuales se obtiene el cambio o reubicación del medidor, suspensiones definitivas del servicio a personas jurídicas-naturales, subsidios para discapacitados o tercera edad del 50% de exoneración en el pago del valor del consumo, instalación de circuitos, reclamos por daños a equipos del hogar, entre otros servicios que esta organización mantiene disponible para el mejoramiento de la calidad de servicio que prestan a la ciudadanía (Corporación Nacional de Electricidad [CNEL], 2022).
3. *EMAPA*: Sus siglas hacen referencia a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EMAPA, 2022), este ente público como bien es de conocimiento general se encarga de la comercialización y dotación del servicio del agua potable y alcantarillado del territorio determinado, en este caso de Ambato, esto ante la vigencia del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomías y Descentralización. Entre los múltiples servicios que esta empresa emite se tiene: Alcantarillado, potabilización del agua, consulta de planillas, facturación, servicio al cliente, análisis del agua acorde a parámetros generales para el usuario, parámetros SAE, servicios de laboratorio, cambio de régimen entre otros servicios que se encuentran a la prestación del cliente territorial para la mejora continua de la prestación del servicio de este ente.

4. *CNT*: Se hace referencia a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT, 2022), entidad pública del territorio ecuatoriano, misma que se encuentra enlazada al Ministerio de Telecomunicaciones y de la información, estas trabajan de la mano para la mejora de los servicios de telefonía e internet que brindan a las 24 provincias, entre los cambios positivos que ha obtenido esta organización se tiene al incremento del 48,60% en telefonía y el 48,04% en internet, permitiendo que el cliente obtenga un mejor servicio en cuestiones tecnológicas. Como todo ente, este también cuenta con responsabilidad social, mismo que se encuentra basado en el Sistema de Gestión de Sostenibilidad y Responsabilidad Social; en donde, se garantiza el mejoramiento constante del desempeño ambiental buscando disminuir los impactos negativos que se tiene en el ambiente, esto acorde a las Normas ISO 14001. Al igual que el resto de las organizaciones públicas esta también forma parte del Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 vigente en nuestro país, mismo que busca garantizar el buen vivir de los ciudadanos residentes dentro del territorio ecuatoriano.
5. *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*: Representa una organización pública y técnica, cuya autonomía administrativa tiende a velar por los intereses territoriales, esta se encarga del control y monitoreo de las organizaciones y de las diferentes actividades que permiten el funcionamiento de las empresas que se encuentran sujetas al control de este ente; además, se encarga también de la disolución y liquidación de las compañías que se encuentren sujetas a las circunstancias que establece la ley. Entre los múltiples servicios con los que cuenta esta organización se tiene: Consulta del mercado de valores, actualización de documentación de compañías, actualización de nóminas y Kardex, actualización de poderes de compañías nacionales y extranjeras, actualización de reglamentación interna, manuales reformas de estatutos y más tramites y servicios que esta se encuentra en prestación para la regulación de las compañías. Por otro lado, el servicio que suele ser demandado por entes académicos y compañías es el ranking de compañías; en donde, se muestran datos estadísticos de los balances de las empresas con mayor rendimiento económico, también se muestra el proceso de cada una de estas empresas a lo largo del tiempo mostrando su incremento o decremento con relación a su crecimiento (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2022).
6. *GAD*: Hace referencia a los gobiernos autónomos descentralizados entidad pública la cual confirman las GAD organizaciones territoriales del Ecuador regulados por la constitución del Ecuador ayudando así a cumplir con las obligaciones y competencias de sus objetivos nacionales los cuales son equidad, solidaridad e interculturalidad. Al 2023 el GAD será de Ambato es una institución formulada que permitirá que el cantón sea seguro tanto, así como sostenible y saludable para que las políticas tengan un desarrollo más eficiente en el ámbito

comercial y productivo con el uso adecuado de sus recursos. Por otro lado, el GAD también promueve sus prestaciones de servicios los cuales son óptimos y oportunos en la prestación de sus servicios públicos creando así una mejora continua con el uso de sus tecnologías y la solidaridad de los ciudadanos mejorando así la calidad de vida de los Ambateños (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato [GAD], 2022).

7. *GPT*: Representando así al Gobierno Provincial de Tungurahua los cuales ayudan a planificar el desarrollo de la provincia así como sus vías en el ámbito provincial de las zonas urbanas ejecutando sus obras y la gestión ambiental de la provincia, así mismo siendo administrados por sus entidades como el presidente, vicepresidente y la junta de gobierno los cuales está conformado por el Prefecto de Tungurahua, Vice prefecta, nueve alcaldes y siete consejeros provinciales, quienes representan a las parroquias: Martínez, Izaba, Pillo, Río Negro, Presidente Urbina, Benítez y Juan Benigno Vela. Saida Haiga. Estas entidades ayudan al manejo de acuerdos y resoluciones de las políticas que se dictaran en la administración municipal, con el fin de impulsar el desarrollo económico, social, ambiental y territorial de Tungurahua. A su vez consolidando al cantón como una provincia de interculturalidad, solidaria, participativa e inclusiva creando así la armonía y el respeto con la naturaleza, teniendo una equidad de género buena y respetada por los demás cantones (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2022).

Ahora bien, si se habla de satisfacción del cliente en términos generales hace referencia a cuan complacido se encuentra el consumidor con el producto y/o servicio adquirido en una organización. Hoy en día la satisfacción del cliente representa la permanencia que posee una empresa dentro del mercado; es decir, que la denominada satisfacción que presenten los consumidores en cuanto a las expectativas, necesidades, gustos y más cualidades que buscan estos en un producto o servicio llegan a ser medibles mediante niveles, reduciéndolo como una relación de calidad y satisfacción del usuario (Demarquet-Ajila & Chedraui-Aguirre, 2022).

En la actualidad, se considera como medición de la satisfacción aquel proceso mediante el cual se realiza la evaluación de la calidad que posee el bien o servicio comercializado al momento que el cliente lo adquiere, resultando así un indicador que permite conocer el grado de satisfacción del consumidor; en donde, se identifica posibles causas que genere la insatisfacción de dicho consumo. Además de permitir que se conozca la condición actual de la organización en comparación a la competencia mediante los factores que intervienen en el proceso (Quispe-Fernández & Ayaviri-Nina, 2016).

Dentro del campo de la satisfacción se encuentra dividido por la percepción del cliente interno y del cliente externo, a continuación, se observa cada uno de los enfoques:

Cliente interno: Dentro de la percepción del cliente interno, muchas de las veces éstos no son tomados en cuenta, pero en las actividades que estos realizan se evidencia en el comportamiento tanto individual como grupal y en el resultado obtenido (Bien y/o servicio); es por ello, que al momento de desarrollar la calidad del servicio que se debe generar e implantar estrategias de motivación y satisfacción ante las competencias que los usuarios internos desarrollan diariamente (Sarmiento-Prieto & Paredes-Tarazona, 2019).

Cliente externo: Desde el punto de vista de la percepción del cliente externo, se considera que se debe optimizar la calidad del servicio que prestan las diferentes organizaciones. Las diferentes percepciones permiten evaluar características como personalidad, producto o servicio e inclusive el cumplimiento de las expectativas del cliente; ante ello, es necesario tomar en cuenta las deficiencias, gustos y más particularidades que influyan en este proceso (Argudo-Pesántez et al., 2021).

Finalmente, cuando se habla de la Cámara de Comercio Ambato (CCA, 2022), se hace referencia aquella representación del desarrollo del sector comercial, defensa jurídica, participación en la comunidad y desde luego el mismo desarrollo del comerciante que forma parte de este gremio, entendiéndose a esto como socios de esta empresa jurídica de carácter privado. Además, para formar parte de esta organización, el aspirante a socio debe realizar una solicitud, misma que será aprobada en junta administrativa bajo los estatutos de su reglamentación.

Metodología

Inicialmente este ensayo científico posee una investigación de carácter bibliográfica documental y exploratoria basadas desde un enfoque cuantitativo, partiendo de investigaciones de fuentes válidas de varios autores y determinando las particularidades relevantes de la satisfacción del consumidor. Además, de la utilización del nivel analítico de la prueba estadística de Wilcoxon. Para el desarrollo de la conceptualización de la información de este ensayo se toma en cuenta la investigación bibliográfica-documental, misma que permite obtener, clasificar, organizar y analizar información recolectada de fuentes bibliográficas como catálogos, bases de datos, repositorios y más (Martín & Lafuente, 2015).

Al hablar del enfoque cuantitativo de una investigación, el autor Sánchez-Flores (2019), expresa que se refiere aquel procedimiento; en donde, se ve reflejado la recolección de datos mismos que tienden a ser medidos métricamente, a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de dichos datos. En este sentido, se hará uso de este enfoque con el fin de obtener datos de una muestra de las microempresas.

Finalmente Ramos-Galarza (2020), expresa que la investigación exploratoria hace referencia a aquellas indagaciones aplicadas a temas antes no investigados y se mantiene la inclinación de conocer sus particularidades. En esta modalidad de investigación se busca analizar la posible existencia de una relación entre el grado de satisfacción que poseen las microempresas pertenecientes a la Cámara de Comercio Ambato (CCA), y la eficiencia en los servicios que prestan las empresas públicas a estas.

El método planteado Hoyo (2020), de Wilcoxon para nuestra investigación fue el más factible ya que este método es la prueba no paramétrica de sus dos variables la independiente y dependiente, prueba que devuelve la suma de rangos con la muestra indicada, como en nuestro caso tenemos una distribución asimétrica aceptamos la hipótesis alternativa ya que las dos variables tiene una relación y descatando las diferencia que son iguales 0. A su vez esta prueba se realizó en SPSS donde podemos realizarla al ir a Analizar, Pruebas no paramétricas, cuadro de diálogos, 2 muestras relacionadas y eligiendo las variables correspondientes, las variables utilizadas son cuantitativas ya que ayuda a la distribución simétrica, los cuales sus supuestos no son para la prueba de signos y asumiendo su análisis principal.

Planteando la siguiente hipótesis alternativa y nula:

Hipótesis alternativa (H_1): La satisfacción de las microempresas de la Cámara de Comercio Ambato (CCA), depende de la eficiencia de los servicios de las empresas públicas.

Hipótesis nula (H_0): La satisfacción de las microempresas de la Cámara de Comercio Ambato (CCA), no depende de la eficiencia de los servicios de las empresas públicas.

Para la comprobación de las hipótesis planteadas, se elaboró cuestionario comprendido por 17 preguntas mismas que fueron validadas mediante el Alfa de Cronbach teniendo así:

Tabla 2

Fiabilidad de la encuesta a través de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,732	17

Nota. La presente tabla expresa la fiabilidad de 0,732 que poseen las 17 preguntas que comprende la validez del instrumento.

En base a la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2021), determinó que, la Cámara de Comercio de Ambato (CCA), posee un total de 92 microempresas, las cuales centran sus actividades principalmente en la producción de frutas de ciclo corto, además el cantón se caracteriza por dedicarse a la producción de artículos de cuero como correas, bolsas, zapatos y chompas, finalmente una de las

actividades con mayor impacto dentro de la economía local es la manufactura de autobuses especializados en el servicio de transporte urbano y en el interprovincial, para aplicar la herramienta de investigación como lo es la encuesta, las autoras de esta investigación aplicaron el instrumento a la población universo correspondiente a las 92 microempresas activas para obtener datos totalmente concisos.

Resultados

Los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta han sido procesados a través del Sistema estadístico “*Statistical Package for Social Sciences*” o también conocido por sus siglas como SPSS, permitiendo así la aplicación del nivel analítico de la Prueba de Wilcoxon.

La prueba de Rangos con signo de Wilcoxon se utilizó para medir sus 2 muestras relacionadas, mismas que corresponden a: Variable Independiente Eficiencia en los servicios públicos y Variable Dependiente Satisfacción de las microempresas pertenecientes a la CCA. En donde, se determina que el grado de significancia bilateral corresponde a ,000 determinando que se acepta la H_1 misma que data que la satisfacción de las microempresas de la Cámara de Comercio Ambato (CCA), depende de la eficiencia de los servicios de las empresas públicas (ver tabla 3.)

Tabla 3

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Estadísticos descriptivos								
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo	25	Percentiles 50 (Mediana)	75
Eficiencia total	92	37,5435	6,12402	24,00	45,00	33,5000	36,0000	45,0000
Satisfacción total	92	15,3696	2,42567	9,00	19,00	14,0000	15,0000	18,0000

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción total	Rangos negativos	92 ^a	46,50	4278,00
Eficiencia total	Rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00
	Empates	0 ^c		
	Total	92		

a. Satisfacción total < Eficiencia total

b. Satisfacción total > Eficiencia total

c. Satisfacción total = Eficiencia total

Tabla 3

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon (continuación)

Estadísticos de prueba^a

	Satisfacción total – Eficiencia total
Z	-8,344 ^b
Sig. asin. (bilateral)	,000

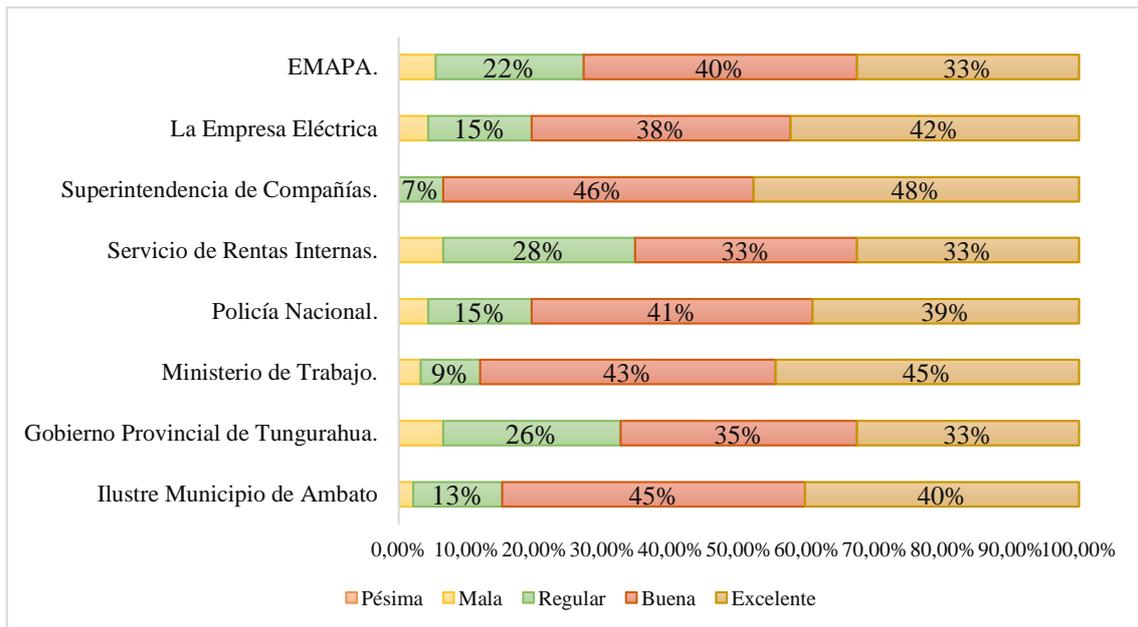
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Nota. La presente tabla expresa la correlación de las variables: Satisfacción de las microempresas y eficiencia en los servicios públicos.

Figura 1

Nivel de eficiencia de las empresas publicas



Nota. La presente figura es una representación gráfica del nivel de eficiencia que perciben los clientes internos y externos sobre el funcionamiento de las empresas públicas.

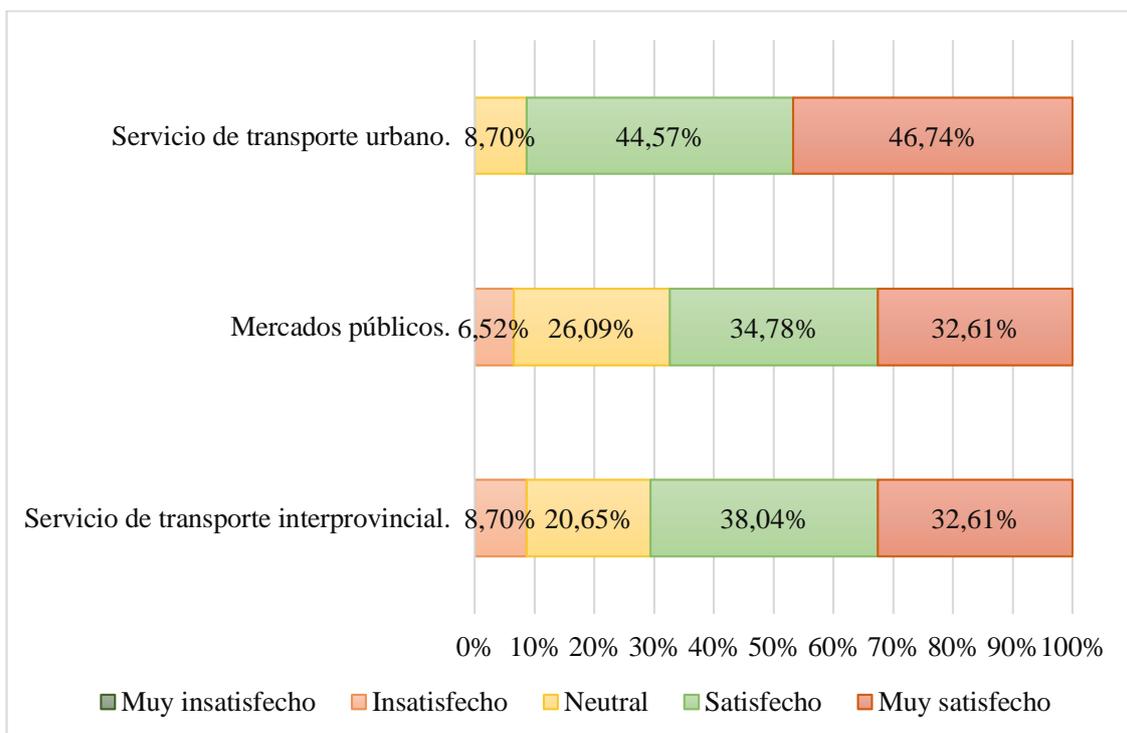
Análisis: el 48% de los representantes de las microempresas encuestadas considera que el grado de eficiencia que posee la Superintendencia de Compañías es excelente. En segundo lugar, se tiene que el Ministerio de Trabajo cuenta con un 45% de excelencia dentro del cumplimiento de sus actividades; en tercer lugar, la Empresa Eléctrica de la ciudad de Ambato posee el 42% de aceptación dentro de la colectividad ambateña. Por

otra parte, se tiene que la empresa pública con el peor grado de aceptación es EMAPA ya que únicamente el 33% de la población encuestada considera que sus servicios son excelentes.

Interpretación: Las políticas de cultura organizacional empleadas por la Superintendencia de Compañías demuestran que el 48% son consideradas como eficientes para el cumplimiento de sus actividades, lo cual no quiere decir que no se pueda mejorar, por tanto, se considera desarrollar un modelo de administración más eficiente con los usuarios ambateños. En segundo lugar, el Ministerio de Trabajo posee un 45% de aceptación, lo cual es beneficioso para la comunidad debido a que sus políticas van acorde a las necesidades de la ciudadanía, se recomienda aplicar indicadores de rendimiento (KPI) para desarrollar estrategias que permitan mejorar este tipo de calificaciones. Finalmente, para la empresa EMAPA, con un 33% de aceptación debería diseñarse, desarrollar y aplicar un plan de acción que permita mejorar este tipo de calificaciones, debido a que los usuarios expresan múltiples quejas por la atención recibida en las instalaciones de esta empresa.

Figura 2

Nivel de Satisfacción de servicios públicos



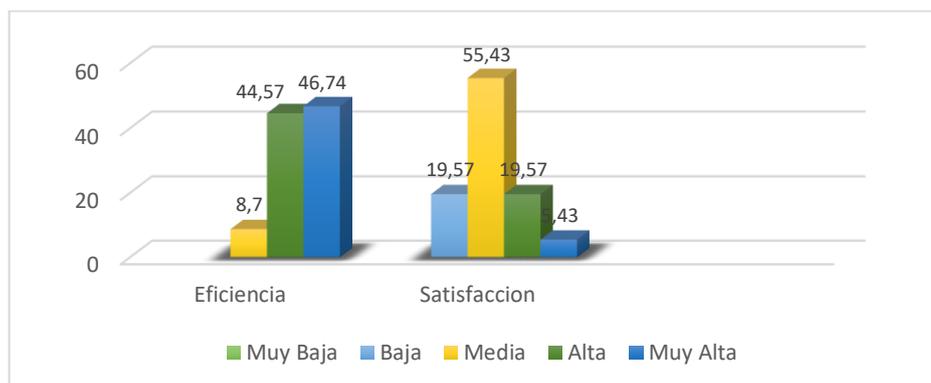
Nota. La presente figura expresa el nivel de satisfacción que perciben los ciudadanos dentro de los servicios públicos como el transporte urbano e interprovincial, así como los mercados.

Análisis: El 46% de microempresarios encuestados, consideran que se encuentran muy satisfechos con el servicio de transporte urbano. En segundo lugar, existe un empate entre la calidad de servicios que ofrecen los mercados públicos y el transporte interprovincial, los dos cuentan con una calificación del 32%.

Interpretación: El nivel de satisfacción apreciada por los usuarios del servicio de transporte urbano es alto, esto se debe a las políticas con las cuales se desarrolla este tipo de instituciones; por otra parte, el servicio de transporte interprovincial, requiere de nuevas políticas con las cuales se dinamice la administración de este tipo de empresa porque existe un alto porcentaje de la población que demanda nuevas medidas con las cuales se cambie las frecuencias, tarifas y sobre todo la atención al cliente que posee este servicio. Finalmente, los mercados públicos son las instituciones con las cuales la colectividad ambateña posee un grado moderado de satisfacción, esto se debe a las ineficientes políticas de administración pública; por tanto, el director de este tipo de instituciones debe aplicar nuevas medidas con el fin de mejorar la atención y sobre todo las medidas de seguridad y salubridad que deben poseer este tipo de instituciones.

Figura 3

Rendimiento organizacional de las empresas públicas



Nota. La presente figura expresa el rendimiento organizacional obtenido al tomar los porcentajes finales de las escalas de satisfacción y de eficiencia

Análisis: una vez aplicadas las encuestas y promediados los valores obtenidos; se puede observar que, el 46 % afirma que el nivel de eficiencia percibido en las instituciones públicas es muy alto, el 44% consideran que la eficiencia en las empresas públicas es alta; para el caso de la satisfacción, el 55 % considera que el nivel de satisfacción corresponde a un nivel medio en las empresas públicas.

Interpretación: Debido a los niveles de eficiencia “Muy alto” y “Alto” percibidos por el público en general, se recomienda desarrollar planes administrativos con los cuales se pueda mejorar la cultura organizacional para las empresas públicas, esto se debe a que

existe un abandono por parte del personal administrativo para controlar las acciones con las cuales se pretende mejorar la atención a la ciudadanía, y este resultado es claramente evidente, debido a que más de la mitad de la ciudadanía que usa estos servicios considera que la atención puede mejorar, para ello es fundamental revisar y mejorar todas las políticas que influyen en el funcionamiento de este tipo de empresas, ya que la meta que poseen corresponde a la prestación de servicios eficientes y eficaces a la ciudadanía en general.

Discusión:

Para los autores Sánchez & Flores (2019), confirman que la eficiencia es un término empleado en la administración de empresas en el cual se busca emplear la menor cantidad de recursos de una institución para obtener la capacidad de máxima de rendimiento posible. Los resultados obtenidos por medio de las encuestas realizadas demuestran que el 48% de la población afirma sentirse satisfecha con el nivel de eficiencia demostradas por las empresas públicas, esto se debe a que existe una administración que emplea a todos los recursos disponibles para desarrollar estrategias que les permita aprovechar toda la capacidad operativa que poseen, para los autores Antúnez & Galilea (2003), establecen que la eficiencia es una estrategia que involucra un estudio sobre las áreas que se relacionan con la productividad con el fin de aprovecharlas al máximo y obtener la mayor cantidad de bienes o servicios empleando el mínimo de los recursos, situación que va de la mano con aquellos detalles que se involucran con el desempeño de las instituciones públicas, pero, se debe invertir en mejorar las políticas actuales con las cuales se mejore el nivel de satisfacción, debido a que se requiere que ese 48% se convierta en 100% de microempresarios que consideren excelentes los niveles de eficiencia de este tipo de empresas.

El para los autores Sumba-Bustamante & Santistevan-Villacreses (2018), afirman que el nivel de satisfacción es obtenido gracias al nivel de cumplimiento que posee una empresa frente a las expectativas del cliente después de que obtiene ya sea un bien o un servicio, para encontrar el nivel de satisfacción es necesario aplicar encuestas enfocadas en monitorear este elemento y poder diseñar las estrategias y alternativas para mejorar todos los procesos que intervienen dentro de una empresa. En el caso de las empresas públicas, se obtiene que el 46% de los microempresarios se encuentran muy satisfechos con la calidad de los servicios emitidos por las empresas públicas, tal es el caso del servicio de transporte público el cual cuenta con autobuses en buenas condiciones mecánicas y estéticas, pero este porcentaje baja cuando se hace mención en la calificación para evaluar a la red de mercados públicos y al transporte interprovincial, esto se debe principalmente al descuido por parte de ciertos directivos, los mismos que no prestan el mantenimiento necesario para conservar el atractivo estético para atraer a nuevos clientes; por tanto, es

necesario emplear estudios en los cuales se busque elaborar planes de acción que estén de acuerdo con las estrategias para mejorar la experiencia del uso de estos servicios.

Según establece el criterio de los autores Raza & Carrillo (2018), consideran que, el rendimiento organizacional es la metodología aplicada por las empresas para alcanzar aquellas metas trazadas por el gerente o director de una empresa, este tipo de estrategias generalmente busca medir el rendimiento global y optimizarlo de mejor manera, de modo que la institución emplee todos sus recursos para producir la mayor cantidad de bienes, las calificaciones recolectadas por medio de la encuesta ayuda a determinar que 44% afirman sentirse satisfechos con las acciones empleadas para mejorar el rendimiento de las empresas públicas; por tanto, se debería mantener los estándares de calidad empleados por estas instituciones con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de dichas instituciones, y más bien diseñar nuevas estrategias estudiando las causas de la insatisfacción de este segmento de mercado y buscar satisfacer a una mayor cantidad de micro empresas que pertenecen a la Cámara de Comercio de Ambato, esto se debe a que emplean los servicios públicos para la producción de bienes y servicios; por tanto, se concluye que la hipótesis alternativa es la aceptada, debido a que la satisfacción de las microempresas que pertenecen a la Cámara de Comercio de Ambato depende de la eficiencia de los servicios proporcionados por las empresas públicas, debido que estas instituciones cuentan con una serie de parámetros impuestas por el Instituto Nacional de Normalización con el fin de imponer normas para asegurar la calidad en servicios como el agua potable o la energía eléctrica, esos servicios son fundamentales para el funcionamiento de cualquier empresa.

Conclusiones

- Los resultados alcanzados al finalizar este estudio permiten establecer que la relación existente entre el nivel de satisfacción y de eficiencia depende de las políticas adoptadas para la gestión administrativa, por tanto, el 48% de las microempresas asociadas a la Cámara de Comercio de Ambato (CCA), afirman sentirse satisfechos con los niveles de excelencia demostrados por las empresas públicas debido a que, consideran que las políticas administrativas aplicadas son las más adecuadas para gestionar todas las operaciones que requieren para proporcionar soporte técnico en el mercado local.
- Durante la tabulación es interpretación de datos, se puede concluir que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción con la eficiencia empleada por las empresas públicas para cubrir las necesidades de los microempresarios que pertenecen a la Cámara de Comercio de Ambato (CCA), este resultado es corroborado debido a que la hipótesis alternativa fue la acepta en la que se menciona que, la satisfacción de las microempresas de la Cámara de Comercio Ambato (CCA), depende de la eficiencia de los servicios de las empresas públicas

- Debido a la naturaleza de la cual están constituidas las empresas públicas, se sugiera aplicar políticas como facilitar la creación de identidad electrónica en todas las instituciones del estado que ofrezcan servicios, con el fin de implementar herramientas para la generación de turnos, atención personalizada al cliente y sobre todo, también se puede implementar dispositivos electrónicos para mejorar la comunicación con los clientes, y sobre todo mantener el camino de la austeridad para aprovechar todos los recursos que disponen estas instituciones públicas.

Referencias Bibliográficas

- Antúnez, I., & Galilea, S. (2003). Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas. *CEPAL*, 2(10), 62. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/1/S039607_es.pdf
- Argudo-Pesántez, B. L., Narváez-Zurita, C. I., & Vásquez-Erazo, E. J. (2021). Percepción de la satisfacción del cliente externo: centro clínico quirúrgico ambulatorio hospital del día Azogues. *Cienciamatria*, 7(12), 549(574). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915371.pdf>
- Boscán de Pacheco, G., Fernández, J., & Guédez, J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. *Compendium*, 20(39), 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/880/88053976004/88053976004.pdf>
- Cámara de Comercio Ambato [CCA]. (13 de junio de 2022). *Dinámica comercial revista Cámara de Comercio Ambato*. <https://www.cca.org.ec/index.php/lacamara/historia>
- Chávez-Cruz, G., Campuzano-Vásquez, J., & Betancourt-Gonzaga, V. (2018). Las micro, pequeñas y medianas empresas. Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala. *Conrado*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500247.
- Corporación Nacional de Electricidad [CNEL]. (junio de 2022). *Variedades Corporación Nacional de Electricidad*. <https://www.cnelep.gob.ec/>
- Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Espacios*, 11(20), 6-9. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n32/19403228.html>
- Conesa, J. A., Nieto, C. d., & Peñalver, A. J. (2017). Implantación de la Responsabilidad Social en la Administración Pública. *Dialnet*, 18(30), 15-27.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip>

Corporación Nacional de Telecomunicaciones [CNT]. (Junio de 2022). *Generalidades de los clientes CNT*. <https://institucional.cnt.com.ec/estrategia-empresarial>

Demarquet-Ajila, M., & Chedraui-Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la Cámara de Comercio de Guayaquil. *ECOTEC*, 12(1), 96(106). <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677/418>

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato [EMAPA]. (Junio de 2022). *Caracterización del cliente de EMAPA*. <https://www.emapa.gob.ec/portal/>

Farias-Ruelas, L. M., Verástegui-Corrales, C. M., & Bobbio-Rosas, E. G. (2019). Estigma o realidad: ¿Eficiencia de las empresas públicas? Análisis de casos peruanos y mexicanos. *Quipukamayoc*, 27(54), 97-104. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/16449/14232/57947>

Figueroa-Soledispa, M. L., Parrales-Reyes, J. E., & Peña-Ponce, D. K. (2022). Microempresas en la Gestión de Innovación. *Ciencias económicas y empresariales*, 7(1), 697-710. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/544/963>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato [GAD]. (Junio de 2022). *Datos históricos*. <https://ambato.gob.ec/>

Gobierno Provincial de Tungurahua. (5 de Diciembre de 2022). *Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua*. <https://rrnn.tungurahua.gob.ec/#/inicio/show>

Hoyo, J. J. (2020). *Anales de economía aplicada (2018): economía del transporte y logística portuaria*. 1 ed., Vol. 49. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva. https://books.google.com.ec/books?id=CtkGEAAAQBAJ&pg=PA37&dq=metodo+de+wilcoxon+que+es+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0gYzB2_n7AhVyRDABHTuGCMwQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=metodo%20de%20wilcoxon%20que%20es%202018&f=false

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (Octubre de 2021). *Instituto Nacional de Estadística y Censos: datos de empresas*. Directorio de empresas: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>

- Lemoine-Quintero, F. Á., Delgado-Caicedo, Y. L., & Hernán-Rodríguez, N. R. (2020). Análisis de la actividad comercial para la sostenibilidad en los negocios del cantón Sucre. *Ciencias administrativas: revista digital FCE-UNLP*, 2(15), 10-17. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511660741008/html/>
- Martín, S. G., & Lafuente, V. (2015). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Scielo*, 31(71), 152-180. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00151.pdf>
- Quispe-Fernández, G. M., & Ayaviri-Nina, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *IIESCA*, 15(7), 172-188. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 2-5. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/621>
- Raza-Carrillo, D. (2018). Política económica en Ecuador y su capacidad de impacto en el desarrollo. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 4(10), 141-151. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1010/989>
- Rodríguez-Arrieta, G. A., Cano-Lara, E. D., & Ruiz-Vélez, A. L. (2019). La competitividad en las microempresas en Manta 2019. *Revista San Gregorio*, 9(35), 51-69. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n35/2528-7907-rsan-35-00051.pdf>
- Sablón-Cossio, N. (2017). Capacidad productiva de una industria láctea del Puyo, Ecuador. *ECA Sinergia*, 8(2), 31-43. https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/Vol8_2_pag_31-43
- Sánchez-Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 104-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sarmiento-Prieto, S. R., & Paredes-Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 96(103). <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Servicio de Rentas Internas [SRI]. (Junio de 2022). *Servicio de Rentas Internas. Normativa para agentes de retención y contribuyentes especiales*: <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/normativa-para-agentes-de-retencion-y-contribuyentes-especiales>

Sumba-Bustamante, R. Y., & Santistevan-Villacreses, K. L. (2018). Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador. *Scielo*, 10(5), 323-326. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-323.pdf>

Superintendencia de Compañías del Ecuador. (19 de 6 de 2021). *Superintendencia de Compañías del Ecuador: información estadística*. <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>

Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (Junio de 2022). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: gaceta informativa*. <https://www.supercias.gob.ec/portalscvs/index.htm>

Texis-Flores, M., Ramírez-Urquidy, M., & Aguilar-Barceló, J. G. (2016). Microempresas de base social y sus posibilidades de supervivencia. *Contaduría y administración*, 61(3), 551-567. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000300551

Conflicto de intereses

Los autores deben declarar que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alfa Publicaciones**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alfa Publicaciones**.



Indexaciones

