

A nighttime photograph of an outdoor courtyard or plaza. In the background, a multi-story building is illuminated by streetlights. The foreground shows a paved area with a circular feature and a metal railing. A central text box with a yellow border contains the text.

**Evaluación de la
calidad del servicio:
un paso más cerca
de la objetividad**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UN PASO MÁS CERCA DE LA OBJETIVIDAD

EVALUATION OF QUALITY SERVICE: A STEP CLOSER TO OBJECTIVITY

RESUMEN

La calidad del servicio es un indicador clave para todas las organizaciones, tanto públicas o privadas, ya que les permite detectar oportunidades de mejora a partir de la percepción de los clientes. Sin embargo, muchas veces es visto como una herramienta ambigua o subjetiva y que implica dificultades en su medición, análisis e interpretación. Esta investigación busca proponer una metodología más objetiva para evaluar la calidad del servicio, a partir del estudio de un caso práctico en una institución pública de Ecuador (Registro Civil de la ciudad de Manta), para lo cual se utilizó como punto de partida un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL "Service Quality". Con los resultados alcanzados se detectaron 2 grupos de encuestados con comportamientos distintos y, a partir de estas diferencias, se logró identificar una propuesta metodológica de evaluación de calidad del servicio que podrá generar información más objetiva.

PALABRAS CLAVE: Calidad y servicio; servicio público; empresa pública; satisfacción del cliente.

Copyright © Revista San Gregorio 2018. ISSN 1390-7247; eISSN: 2528-7907 ©

ABSTRACT

The quality of service is a key indicator for all kind of organizations, public and private, as it allows detecting opportunities for improvement based on the perception of customers. However, it is often seen as an ambiguous or subjective tool that implies difficulties in its measurement, analysis and interpretation. This research seeks to propose a more objective methodology to evaluate the quality of service, from the study of a practical case in a public institution of Ecuador (Civil Register of Manta city), for which a questionnaire based on the model SERVQUAL "Service Quality" was used as a starting point. With the results achieved, 2 groups of users with different behaviors were detected and, based on these differences, it was possible to identify a methodological proposal to evaluate the quality of the service that could generate more objective information.

KEYWORDS: Quality and service; public service; public company; customer satisfaction

Copyright © Revista San Gregorio 2018. ISSN 1390-7247; eISSN: 2528-7907 ©



RODRIGO PAÚL CEVALLOS ENRÍQUEZ



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.



rodrigo.cevallos@uleam.edu.ec



DIANEY VIVIANA CARREÑO VILLAVICENCIO



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.



dianexy.carreno@uleam.edu.ec



ISAURA VANESSA PEÑA VÉLEZ



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.



vanessa.pena@uleam.edu.ec



KAREN GISELA PINARGOTE MONTENEGRO



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.



karen.pinargote@uleam.edu.ec

ARTÍCULO RECIBIDO: 21 DE JULIO DE 2018

ARTÍCULO ACEPTADO PARA PUBLICACIÓN: 16 DE OCTUBRE DE 2018

ARTÍCULO PUBLICADO: 31 DE ENERO DE 2019

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad del servicio es un factor trascendental para el buen desempeño de muchas empresas, sin embargo, la evaluación de ésta debe comprender factores tanto objetivos como subjetivos. Por ejemplo, cuando una persona recibe una atención médica, se puede evaluar como la “calidad objetiva” al profesionalismo en el cumplimiento de procedimientos y estándares determinados por la evidencia científica. Pero también se puede evaluar como “calidad subjetiva” al grado en que el paciente se sienta bien atendido y satisfecho. Son estas características subjetivas las que dificultan la medición de la calidad de un servicio, ya que depende de las necesidades particulares de los usuarios, de sus experiencias anteriores, expectativas e incluso de las recomendaciones de otras personas (Sánchez García & Sánchez Romero, 2016). Inclusive, la (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2009) indica que es muy importante distinguir las diferencias entre calidad de servicio programada (la que la organización planifica brindar), calidad de servicio esperada (la que el cliente o usuario espera del servicio) y la calidad percibida (lo que el usuario apreció una vez que recibió el servicio). Además, también hay que reconocer que las “necesidades” del usuario o cliente cambian con el tiempo, lo cual incrementa aún más la subjetividad en este análisis (Martínez Rodríguez & Fuella Moreno, 2012).

Las metodologías aplicadas para la evaluación de la calidad del servicio deben incluir el análisis de estos factores subjetivos, y precisamente estos son difíciles de medir o cuantificar ya que el nivel de satisfacción de los clientes depende de sus gustos, preferencias e inclusive hasta del estado de ánimo en el que se encuentra el usuario al momento de recibir el servicio. Si bien la calidad del servicio la hace un usuario basado en sus expectativas y percepciones, lo que lo hace subjetivo, es a

partir de ella que este usuario toma decisiones en relación con el prestador del servicio y de ahí la importancia de medirla constantemente (Devoto, 2011).

Esta investigación nace con el propósito de hacer una propuesta metodológica más objetiva para evaluar la calidad del servicio que presta una institución, a partir del estudio de un práctico en una institución pública de Ecuador.

Los servicios públicos deben ser vistos como una herramienta clave de los Estados para promover su desarrollo ya que son puntos donde la ciudadanía interactúa directamente con las políticas gubernamentales. Muchos habrán de preguntarse: ¿por qué es necesario evaluar la calidad del servicio en el sector público, si prácticamente éstos tienen a sus usuarios cautivos, ya que el ciudadano no tiene más opciones para elegir dónde recibir estos servicios? Sin embargo, hay que reconocer que son precisamente estos usuarios el motivo principal del tan anhelado desarrollo que buscan los Estados, lo que le debe devolver al ciudadano su lugar prioritario en los objetivos de la administración pública. En lo referente a las empresas privadas, la gestión de la calidad del servicio es de vital importancia para su permanencia en el mercado, ya que le permite incrementar sus beneficios económicos al fidelizar a sus clientes y asegurar su permanencia al largo plazo.

¿Qué metodologías se puede aplicar para evaluar la calidad del servicio, en especial en empresas públicas que son puntales clave para el desarrollo de la sociedad?

El concepto de calidad puede resumirse como el cumplimiento de los requisitos del cliente. Al asociar este concepto con el servicio, se entenderá entonces que es el hábito o habilidad desarrollada por una organización para interpretar las expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio que las cumpla. El coste de mantener a un cliente suele ser inferior al coste de atraer un nuevo cliente. De acuerdo con este enunciado toma aún más importancia la gestión de la calidad del servicio pues es una estrategia de promoción efectiva para mantener fidelizados a sus clientes (Solórzano & Aceves, 2013). Incluso, otros autores mencionan que además de la calidad del servicio, también debe ana-

lizarse a la par la satisfacción del cliente y su fidelidad (Ngo Vu Minh, 2016).

El interés por brindar servicios de calidad no es exclusivo de las organizaciones privadas y más bien ha tomado relevancia en las organizaciones del sector público, quienes han tomado conciencia de su importancia para el desarrollo de la comunidad. La calidad del servicio público toma relevancia desde dos puntos de vista: a) en la política, puede mejorar la aceptación de los gobiernos de turno; y b) la obligación del gobierno es asegurar el bienestar de sus ciudadanos y para ello, los servicios públicos, son una de sus principales herramientas. (Devoto, 2011).

Como evidencia del interés creciente en la calidad del servicio público está que, en el año 2003, la CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo) y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DESA) de las Naciones Unidas publicaron la Carta Iberoamericana de la Función Pública, que se trata de un documento que resume los compromisos por mejorar la calidad de sus servicios públicos (CLAD y NU-DESA, 2003). Se menciona que las instituciones públicas son ejes principales para el desarrollo de los países, por lo tanto, requieren de una administración profesional para fortalecer la institucionalidad de los gobiernos y la solidez de sus sistemas democráticos, a través principalmente de una correcta gestión del talento humano.

Cinco años después, esta misma organización emite una nueva Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, donde se vuela a ratificar que el objetivo de todos los estados es el bienestar de sus ciudadanos, desarrollando la economía y las condiciones adecuadas y sostenibles para la productividad. De ahí es importante que la administración pública deba: a) enfocarse principalmente hacia la satisfacción del ciudadano; b) orientarse por resultados (CLAD, 2008). Se menciona que el "ciudadano debe participar en la mejora de la calidad de la gestión pública, ya que debe promover la participación de los empleados fomentando el diálogo entre ellos y los niveles directivos". Se promueve el uso de tecnologías de la información y comunicación para ser más eficaces y eficientes. Esta tecnología debe permitir múltiples modalidades de acceso, las cuales deben estar interconectadas para asegurar información

actualizada en todos los puntos. También se incentiva al uso de sistemas de gestión normalizados, que integren la calidad, ambiente, salud y seguridad laboral.

A nivel nacional, el Art. 52 de la Constitución Ecuatoriana menciona que las personas tienen derecho de disponer bienes y servicios de calidad; y el Art. 53 indica que las instituciones públicas deben incorporar sistemas para la medición de satisfacción de sus usuarios (Asamblea Nacional Constituyente, 2018). Basado en ello se tiene el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) que tiene como una de sus políticas estratégicas el mejorar la calidad de vida de la población, y para ello indica que debe "garantizar la prestación de servicios públicos con calidad y calidez" (SENPLADES, 2017).

En el año 2014, la Secretaría Nacional de la Administración Pública publicó el "Programa Nacional de Excelencia PROEXCE" que intenta ser una política que el estado aplique para promover una mejora calidad de vida de sus ciudadanos (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014).

El Registro Civil del Ecuador es una institución estatal que presta servicios desde hace 115 años y que se ha caracterizado por la gran cantidad de usuarios que recibe en las todas las ciudades donde mantiene sus agencias operativas. Esto se debe principalmente a que es una institución a la cual todos los ecuatorianos tienen que acudir en varias instancias de la vida, desde el nacimiento, cedula, matrimonio, registros del exterior hasta los registros de defunción. Es más, si un ciudadano no inscribe el nacimiento de su hijo, éste legalmente no es reconocido como ciudadano ecuatoriano y por tanto carece de todos sus derechos hasta de los más fundamentales como educación, salud, etc. Por tanto, para esta institución, al igual que para muchas otras, es de suma importancia contar con una metodología de evaluación de la calidad de su servicio efectiva.

METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo no experimental ya que se recolectaron datos sin intervenir en el comportamiento de los usuarios ni de los trabajadores de la agencia. Es una investigación transversal ya que se realizó en el último trimestre del 2016, después de más de 3 años desde que se inauguró la nueva agencia

en Manta y por ello nace el interés de verificar que el cambio haya generado aceptación y satisfacción a los usuarios. Esta investigación fue realizada por docentes la Facultad de Ciencias Administrativas de la ULEAM, quienes recibieron apoyo de estudiantes de la misma facultad para la recolección de datos y análisis de la información, guiados siempre por los docentes a cargo.

Se realizaron encuestas a las personas que terminaban de ser atendidas en la agencia. Las dimensiones del modelo SERVQUAL fue base para el diseño de esta herramienta. Cada pregunta calificaba su grado de satisfacción en una escala gradual del 1 al 5, siendo 1 un valor asignado cuando el usuario se siente totalmente insatisfecho mientras que 5 significa que el usuario se encuentra totalmente satisfecho. Se tomó una muestra aleatoria, se encuestaron los usuarios que mostraron predisposición para acceder a las encuestas, sin discriminar su género, edad, condición social, cultural, escolaridad ni capacidades especiales.

Las respuestas de las encuestas fueron analizadas a través de histogramas que permitieron identificar las tendencias del nivel de satisfacción de los usuarios y se pudo detectar diferencias en 2 grupos de los encuestados:

- Grupo A: Usuarios que habían asistido a la antigua agencia y la calificaron comparándola con la agencia actual
- Grupo B: Usuarios que únicamente han sido atendidos en la agencia actual

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

Existen varias formas de medición de la calidad del servicio, entre ellas se puede mencionar al estudio minucioso de la prestación, la utilización de clientes ficticios y las encuestas a clientes (Fernández, 2000). Dentro de esta última opción, es muy aplicable El modelo SERVQUAL la cual fue creada para medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio, con lo que percibe. Las expectativas del cliente están formadas además de, por sus necesidades personales, por posibles experiencias del pasado, por lo que le ha llegado a través de comunicaciones externa (publicidad) y por lo que le han contado, la famosa boca a boca (Duque Oliva, 2005).

Con la utilización del SERVQUAL se intenta reconocer:

- Lo que desean los consumidores.
- Lo que encuentran los consumidores
- Las lagunas de insatisfacción
- Ordena los defectos de calidad

El modelo SERVQUAL, propone 5 criterios para evaluar la calidad de servicio como la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía (Sánchez García & Sánchez Romero, 2016). En la Tabla 1 donde se observan 22 preguntas que permiten evaluar el desempeño de las organizaciones en cada una de estas dimensiones.

Tabla 1. Dimensiones y atributos evaluados en el SERVQUAL. (Ver Anexos)

RESULTADOS

Las 326 encuestas fueron tabuladas de manera ordenada para poder llevar a cabo un análisis detallado de los resultados. 213 de los encuestados habían asistido a la antigua agencia del Registro Civil de Manta y por lo tanto presentaron su calificación para las 2 agencias (a estas personas se las ha denominado "Grupo A"). Mientras que los otros 113 encuestados solo calificaron a la agencia actual, ya que no habían tenido la oportunidad de asistir a la anterior agencia (a estas personas se las ha denominado "Grupo B") o no recordaban haberlo hecho. Por lo general, las personas que se reconocieron en este grupo, son más jóvenes que las del grupo A, y esta diferencia de edad también puede significar que hay expectativas diferentes en los 2 grupos. Por ello se presentan los resultados de los dos grupos por separado.

RESULTADOS DEL GRUPO A: USUARIOS QUE EVALUARON A LAS 2 AGENCIAS

Se registraron 213 encuestas de personas en el grupo A cuyos resultados se van a analizar por cada tipo de indicador:

Empatía: En esta dimensión, la agencia antigua fue evaluada con un promedio de 2.49 sobre 5 puntos posibles en esta categoría. El 55% de las calificaciones están entre 1 y 2. Esto contrasta con la calificación que recibió

la nueva agencia, donde se observa un promedio de 4.20, el cual es notablemente superior a la calificación de la antigua agencia. Aquí se observa que cerca del 80% de las respuestas califican entre 4 y 5 puntos.

Capacidad de respuesta: En lo referente a esta dimensión, se observa que la agencia antigua tiene un promedio de 2.23 sobre 5 puntos posibles y cerca del 63% de las calificaciones se concentran en 1 y 2. Mientras que la nueva agencia tiene un promedio en esta categoría de 4.12 y se observa que el 78% de las respuestas califican entre 4 y 5 puntos.

Confiabilidad del servicio: La agencia antigua fue evaluada con un promedio de 2.55 sobre 5 puntos posibles en esta categoría, y el 51% de calificaciones está entre 1 y 2 puntos. En contraste con la nueva agencia, la cual fue calificada con un promedio de 3.86 y el 63% de las respuestas califican entre 4 y 5 puntos.

Seguridad del servicio: En lo referente a esta dimensión, la agencia antigua fue evaluada en esta categoría con un promedio de 2.45 sobre 5 puntos posibles y cerca del 54% de las calificaciones se concentran en 1 y 2. Mientras que la nueva agencia tiene un promedio en esta categoría de 4.04 y se observa que el 73% de las respuestas califican entre 4 y 5 puntos.

Elementos tangibles: En esta última categoría se observa una diferencia significativa en la calificación de las dos agencias. Cerca del 61% califica con 1 y 2 puntos a la antigua agencia, mientras que más del 87% de los encuestados calificó entre 4 y 5 puntos a la nueva. El promedio de la antigua agencia es de 2.29 mientras que la nueva llegó a un promedio ponderado de 4.42. Esto significa que la infraestructura es uno de los cambios que más aprecia el usuario.

En la Tabla 2, así como también en la Figura 1, se resumen las calificaciones promedio que obtuvieron, tanto la agencia antigua como la nueva del Registro Civil de la ciudad de Manta. Se observa que la Nueva Agencia, en todas las categorías evaluadas en la calidad de su servicio, ha generado un mejor grado de satisfacción a los usuarios. En especial en la última categoría que corresponde a elementos tangibles, donde la diferencia es mucho más grande pues la calificación se incrementa de 2,29 a 4,42 en promedio.

La calificación general del servicio que se brindaba en la antigua agencia es de 12,01 sobre 25 puntos posibles (equivalente a un 48 / 100), mientras que en la nueva agencia obtiene una calificación de 20,64 sobre 25 puntos (equivalente a 83 / 100). Con estos datos se podría afirmar que los usuarios han observado una mejora considerable en la calidad del servicio que recibieron, ya que al comparar la agencia antigua con la nueva agencia se observa una mejor calificación equivalente a 35 puntos de 100. A pesar de que aún no están satisfechos del todo, la mejora es considerable.

Tabla 2. Resumen de evaluación de la calidad del servicio de la Agencia antigua VS Nueva agencia del Registro Civil de Manta – Grupo A. (Ver Anexos)

Figura 1. Comparación de calidad del servicio de la Agencia antigua VS Nueva agencia del Registro Civil de Manta – Grupo A. (Ver Anexos)

RESULTADOS DEL GRUPO B: USUARIOS QUE EVALUARON SOLO LA AGENCIA ACTUAL DEL REGISTRO CIVIL DE MANTA

Se registraron 113 usuarios en este grupo, cuyos resultados han sido graficados de manera similar al anterior grupo. En la Tabla 3 se resumen las calificaciones del grupo B, donde se puede observar que los promedios de cada una de las categorías que están entre 3.38 y 3.55, con excepción de la categoría de elementos tangibles que tiene 3.92. La calificación promedio de calidad del servicio en la actual agencia es de 17,77 sobre los 25 posibles puntos, lo cual equivale a 71 / 100. Esta calificación promedio es inferior a la que recibió esta nueva agencia al ser evaluada por el grupo A, donde fue evaluada con 83 / 100.

Tabla 3. Resultados de la evaluación de la calidad de servicio de la Agencia Manta – Grupo B. (Ver Anexos)

DISCUSIÓN

Se observa que el grupo A en su mayoría calificó a la atención recibida entre 4 y 5 puntos a la agencia nueva, mientras que a la antigua la mayoría la calificó entre 1 y 2. Esta es evidencia que indica que los usuarios del Grupo A valoran las mejoras que han recibido en cuanto a la atención y calidad del servi-

cio al ser atendidos en la Nueva Agencia. Por ello, para este grupo la nueva agencia tiene un puntaje de 83 / 100, que es superior a la calificación de la Antigua agencia en un 73%.

Por otro lado, las personas del grupo B, quienes ya no hacían comparaciones entre las 2 agencias, calificaron entre 3 y 4 a la agencia actual, con lo cual alcanzó a un promedio de 71 / 100, dato inferior al que se obtuvo en el grupo A.

Esta diferencia entre el grupo A y grupo B hace evidente que la evaluación de la calidad de un servicio es subjetiva. ¿Cuáles son los motivos de que estos 2 grupos califiquen al mismo servicio con una diferencia de 12 puntos porcentuales? Algunos son:

- Ningún usuario es igual a otro.
- El nivel de satisfacción del usuario de un servicio depende no solo de los esfuerzos que haga la compañía para cumplir con los requerimientos, sino también interfieren las expectativas y percepciones que el usuario del servicio tenga.
- Si todos los usuarios de un servicio son diferentes y sus expectativas también lo son, la percepción de qué tan bien atendidos fueron tiene mucha variabilidad.
- Los usuarios que acuden a solicitar un servicio, no siempre lo hacen bajo el mismo estado anímico. Esto genera mayor variabilidad ya que, un usuario que se sienta preocupado puede percibir que la atención es de menor calidad que en otra ocasión que asistió con mejor ánimo.

¿Qué calificación de la calidad del servicio de la agencia actual del Registro Civil es más objetiva: 83% del grupo A, o 71% del grupo B, o un promedio entre los 2 grupos? Lo que sí podría afirmar es que las calificaciones de los 2 grupos son subjetivas ya que cada grupo evaluó conforme a sus propias expectativas.

- El grupo A era menos exigente al momento de calificar a la Nueva Agencia, ya que conocieron o recibieron una atención de menor grado de calidad en la antigua agencia.
- Mientras que el grupo B fue más exigente al momento de calificar a la Nueva Agencia, ya que se trata de una generación de

gente joven que se ha acostumbrado a recibir siempre una atención de mejores condiciones en esta institución.

Algo que sí es más objetivo de afirmar es que se evidencia una mejora considerable entre la calidad del servicio brindada en la antigua agencia comparada con la actual. Y esta evidencia se obtiene gracias a los resultados obtenidos en el grupo A, cuando se solicitó a los usuarios que califiquen y comparen la calidad de servicio que recibieron en 2 momentos distintos en los que acudieron a esta institución (primero en la antigua agencia y después en la nueva).

En este caso investigado, el Registro Civil va a valorar que sus esfuerzos por mejorar continuamente su servicio, están dando resultados positivos pues sus usuarios ven con mayor agrado la atención recibida en la nueva agencia (que fue valorada con 83/100), que la del pasado en la antigua agencia (la cual fue valorada con 48/100). Esta es una evidencia más objetiva que demuestra la mejora.

PROPUESTA: EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

Como ya se indicó en las páginas anteriores, la medición de la calidad del servicio en el grupo A y B obtuvieron distintas calificaciones, lo cual evidencia que existe subjetividad en esta evaluación. Estas 2 calificaciones han dejado como interrogante: ¿cuál de ellas es la que refleja la calidad de servicio que se presenta en la nueva agencia del Registro Civil de Manta? Y esta pregunta es muy complicada de responder, principalmente por la subjetividad con la que cada grupo calificó al servicio.

Pero lo que sí, se ha detectado es que el grupo A ha calificado a la calidad del servicio recibido en la Nueva Agencia con una nota superior en un 73% al servicio recibido en la antigua agencia. Es decir que se tiene una evidencia objetiva que permite afirmar que la institución ha mejorado sus procesos y por ende su calidad del servicio.

Basado en esta evidencia, esta investigación plantea que, adicional a la medición de la calidad del servicio de forma tradicional, es más objetivo evaluar si el cliente ha percibido mejoras o degradación de la calidad del servicio. Para hacerlo, se pueden seguir los siguientes pasos:

1. Desarrollar un cuestionario para encuestar a los usuarios basado en el modelo SERVQUAL, ya que se ha demostrado que es una de las herramientas más útiles para evaluar la calidad del servicio.

a. Se requiere entonces tener muy claro las 5 dimensiones que el SERVQUAL propone a ser evaluadas, para plantear preguntas acordes con éstas.

2. En el cuestionario incluir una pregunta que permita identificar si el usuario ha sido atendido en alguna ocasión anterior por esta organización. Si el usuario indica que sí, sería adecuado conocer la fecha aproximada en que lo hizo. A este grupo de personas se los puede denominar "Grupo CERO"

3. El cuestionario debe permitir al usuario responder a cada pregunta, calificando al servicio recibido en esta ocasión. Pero a las personas del Grupo CERO, que al mismo tiempo le permita calificar a la calidad del servicio que recibió en la anterior ocasión que visitó a la institución. Al calificar simultáneamente a los 2 momentos en que recibió el servicio, el usuario del Grupo CERO podrá hacer una comparación entre lo percibido en estas atenciones, por lo tanto, calificará a la última atención con igual o diferente calificación siempre comparándola con la anterior atención.

4. Del Grupo CERO, se calculan 2 promedios de calificaciones obtenidas en cada una de las dimensiones propuestas por SERVQUAL: a) antigua atención; b) actual atención.

5. Se compara los promedios obtenidos en las calificaciones A (antigua atención) con las calificaciones B (actual atención).

a. Si la calificación B se ha incrementado en comparación con A, objetivamente se puede indicar que la empresa "ha mejorado su calidad del servicio" y se puede cuantificar el valor porcentual de este incremento.

b. Si la calificación B se ve igual o reducida, objetivamente se puede indicar que el usuario percibe que la calidad del servicio que presta la institución se ha mantenido igual o se ha reducido.

Esta evaluación no pretende señalar que se debe dejar de lado a la evaluación de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, todo lo contrario, se indica la validez que mantiene esta herramienta en la actualidad y más bien intenta complementarlo para contar con un indicador objetivo que permita reconocer si el mejoramiento de la calidad percibida por los usuarios en 2 momentos distintos cuando recibieron el servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta investigación permite evidenciar que el trabajo realizado en la Agencia del Registro Civil de la ciudad de Manta ha rendido frutos positivos que son percibidos por sus usuarios. También se planteó una metodología más objetiva para reconocer si existen o no avances en la calidad del servicio que brinda una organización. Basado en los resultados obtenidos, se puede concluir que:

- La herramienta SERVQUAL es conveniente para reconocer indicadores de calidad de servicio claves en diferentes tipos de organizaciones. Para el caso de la Agencia del Registro Civil de la ciudad de Manta, se escogieron cinco indicadores clave: empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad del servicio, seguridad del servicio y elementos tangibles.

- La evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios/clientes depende del trabajo realizado por las organizaciones en búsqueda de su satisfacción, pero también tiene un alto grado de dependencia de las expectativas que los clientes tienen al momento de recibir los servicios. Es por ello que una organización, que, a pesar de gestionar acciones para incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes, podría obtener una calificación baja en cuanto a su calidad del servicio, cuando el cliente tenga expectativas diferentes o más rigurosas. Esto demuestra que hay un alto grado de subjetividad en las herramientas de evaluación de la calidad del servicio.

- La metodología propuesta "evaluación del mejoramiento en la calidad del servicio" permite comparar los índices de satisfacción del usuario o cliente en dos momentos históricos diferentes, lo cual permitirá reconocer si la organización ha logrado avances en su gestión del nivel de calidad del servicio que se refleje en clientes más satisfechos.

- La comparación de evaluaciones de calidad del servicio entre la antigua agencia y la actual permite afirmar de forma muy objetiva que los usuarios de la Agencia Manta del Registro Civil se sienten mucho más satisfechos con la atención en la nueva agencia que en la anterior. 

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad en los Servicios. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Madrid: Agencia de Evaluación de la Calidad.

Asamblea Nacional Constituyente. (2018). Constitución de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, País: Ediciones legales. Obtenido de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/823/1/Constituci%C3%B3n%20de%20la%20Rep%C3%BAblica%20del%20Ecuador%202008.pdf>

CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública. San Salvador: XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

CLAD y NU-DESA. (2003). Carta Iberoamericana de la Función Pública. Santa Cruz, Bolivia: V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.

Devoto, R. (2011). La calidad del servicio percibido en el sector público. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj90Yib78HOAhUFlh4KHW4-CKoQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ingcomercial.ucv.cl%2Fsitio%2Fassets%2Fpublicaciones%2FApuntes-Doctentes%2FApunteDocenteCalidaddeServicioPercib>

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, 64-80.

Fernández, A. (2000). Calidad en las empresas de servicios. Asturias: Instituto de Fomento Regional.

Martínez Rodríguez, B., & Fuella Moreno, J. F. (2012). Percepción objetiva vs percepción subjetiva sobre la calidad en la prestación de servicios de actividades deportivas y de ocio en medio natural. Acciones e Investigaciones Sociales, 137-157.

Murti, A. D. (2013). Service Quality, Customer (Patient) Satisfaction and Behavioural Intention in Health Care Services: Exploring the Indian Perspective. *Journal of Health Management*, 15(1), 29-44. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1177/0972063413486035>

Ngo Vu Minh, N. H. (Junio de 2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: an investigation in vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116. doi:10.7441/joc.2016.02.08

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. C. (08 de Octubre de 2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). Programa Nacional de Excelencia.

SENPLADES. (2017). Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. Quito.

Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de empresas. *El buzón de Pacioli*(82), 4-13.

ANEXOS

Dimensiones	Atributos	Dimensiones	Atributos
1) Fiabilidad: habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido.	Cumplen con lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores	4) Capacidad de respuesta: se refiere a la velocidad o rapidez en la prestación del servicio.	Comunican cuándo terminarán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados están siempre prestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados
2) Seguridad: capacidad para generar confianza y seguridad en el usuario	Comportamiento confiable de los empleados Clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes	5) Empatía: habilidad para reconocer los requerimientos de los usuarios.	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes
3) Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones, infraestructura, equipos, empleados y materiales de comunicación	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivos Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos		

Tabla 1. Dimensiones y atributos evaluados en el SERVQUAL.
Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

	Antigua agencia	Agencia Nueva	Variación	% Variación
EMPATÍA	2.49	4.20	(+) 1.71	(+) 69%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	2.23	4.12	(+) 1.89	(+) 85%
CONFIABILIDAD DEL SERVICIO	2.55	3.86	(+) 1.31	(+) 51%
SEGURIDAD EN EL SERVICIO	2.45	4.04	(+) 1.59	(+) 65%
ELEMENTOS TANGIBLES	2.29	4.42	(+) 2.13	(+) 93%
CALIFICACIÓN GENERAL (sobre 25 puntos)	12.01	20.64	(+) 8.63	
CALIFICACIÓN PORCENTUAL	48%	83%	(+) 35	(+) 73%

Tabla 2. Resumen de evaluación de la calidad del servicio de la Agencia antigua VS Nueva agencia del Registro Civil de Manta – Grupo A

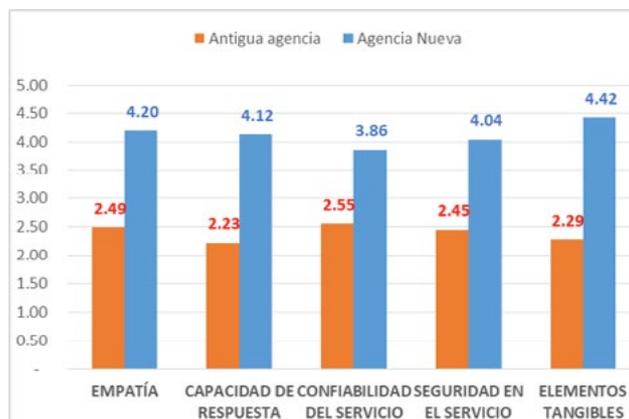


Figura 1. Comparación de calidad del servicio de la Agencia antigua VS Nueva agencia del Registro Civil de Manta – Grupo A

	Agencia Nueva
Empatía	3.55
Capacidad de respuesta	3.50
Confiabilidad del servicio	3.38
Seguridad en el servicio	3.42
Elementos tangibles	3.92
CALIFICACIÓN GENERAL (sobre 25 puntos)	17.77
Calificación porcentual	71%

Tabla 3. Resultados de la evaluación de la calidad de servicio de la Agencia Manta – Grupo B



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA AGENCIA MANTA DEL REGISTRO CIVIL

Fecha: Indique qué servicio solicitó en el RC? Indique si alguna vez ud asistió a las anteriores agencias del RC en Manta? (Si / No)

Mucho le agradecemos calificar del 1 al 5 las siguientes preguntas, siendo (1) un nivel de calificación insatisfactorio y (5) muy satisfactorio o excelente.

En el caso de que Ud si haya asistido en alguna ocasión a una de las antiguas agencias del RC, favor le solicitamos que califique también a cómo fue atendido en esa ocasión

	Calificación agencia actual	Calificación antigua agencia	OBSERVACIONES
EMPATÍA			
Al ser atendido en el RC, lo hicieron con respeto y consideración?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
Le atendieron de manera equitativa?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
Considera que las personas que lo atendieron, ¿se interesaron en comprender sus necesidades?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
	Calificación agencia actual	Calificación antigua agencia	OBSERVACIONES
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
¿Considera que los tiempos de espera fueron adecuados?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
En los momentos de ser atendido, ¿Considera que lo hicieron de manera ágil?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
	Calificación agencia actual	Calificación antigua agencia	OBSERVACIONES
CONFIABILIDAD DEL SERVICIO			
¿Recibió instrucciones claras sobre los requisitos que necesita para ser atendido?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
¿Confía en que el servicio que recibió soluciona sus necesidades y/o requerimientos?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
	Calificación agencia actual	Calificación antigua agencia	OBSERVACIONES
SEGURIDAD EN EL SERVICIO			
¿Considera que el personal de la agencia estaba capacitado para brindarle una atención adecuada?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
¿La forma en que le atendieron, le inspiró confianza y seguridad?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
	Calificación agencia actual	Calificación antigua agencia	OBSERVACIONES
ELEMENTOS TANGIBLES			
¿Cómo califica las instalaciones e infraestructura de la Agencia Manta del Registro Civil?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
¿Cómo califica a los equipos (informáticos) con los que le atendieron?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
	Calificación agencia actual	Calificación antigua agencia	OBSERVACIONES
En general, cómo califica al servicio que recibió en la Agencia Manta del RC:	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	

Muchas gracias por su ayuda.

Anexo A. Diseño de la encuesta para la Evaluación de la calidad del servicio de la Agencia Manta del Registro Civil del Ecuador

