

# 23

## ELEMENTOS DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

### ELEMENTS OF THE PERCEIVED QUALITY BY THE CLIENT OF PUBLIC INSTITUTIONS

Ligia Maricela Niama Rivera<sup>1</sup>

E-mail: [ligiamaricela32@hotmail.com](mailto:ligiamaricela32@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1818-0041>

Luis Enrique Silva Adriano<sup>1</sup>

E-mail: [luisenriquesa@yahoo.com](mailto:luisenriquesa@yahoo.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0035-6731>

Carlos Iván Villalva Heredia<sup>2</sup>

E-mail: [mistereascivh@hotmail.es](mailto:mistereascivh@hotmail.es)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4092-943X>

Edwin Roberto Naranjo Silva<sup>1</sup>

E-mail: [edwin.naranjo@esepoch.edu.ec](mailto:edwin.naranjo@esepoch.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2067-1085>

<sup>1</sup> Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador.

<sup>2</sup> Unidad Educativa Miguel Ángel León. Riobamba. Ecuador

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Niama Rivera, L. M., Silva Adriano, L. E., Villalva Heredia, C. I., & Naranjo Silva, E. R. (2020). Elementos de la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas. *Revista Conrado*, 16(S1), 172-177.

#### RESUMEN

Actualmente la sociedad se ha vuelto crítica en lo referente a los servicios y productos que adquiere. Todas las empresas necesitan un elemento diferenciador que les haga contar con una ventaja competitiva frente al cliente. En este sentido las empresas del sector privado se han dado a la tarea de implementar estrategias que le permitan mejorar la calidad de sus productos. Este no es el caso de las instituciones públicas, las cuales se han quedado detrás en materia de calidad del servicio. Las instituciones públicas de Ecuador no se encuentran exentas de esta situación y por ello se hace necesario delimitar cuáles son los elementos que influyen directamente en la calidad percibida por el cliente que acude a dichas instituciones, a fin de que las mismas puedan implementar mejoras que incrementen la calidad de sus servicios. Se aplicaron un conjunto de instrumentos como la guía de observación y el cuestionario, los cuales arrojaron como elementos significativos los siguientes: tiempo de espera, rapidez en el servicio, servidores en taquilla, entre otros. Además, las sugerencias realizadas por los participantes se tienen en cuenta en el diseño de mejoras a los procesos.

#### Palabras clave:

Instituciones públicas, calidad del servicio, calidad educativa.

#### ABSTRACT

Currently, society has become critical regarding the services and products it acquires. All companies need a differentiating element that gives them a competitive advantage over the customer. In this sense, private sector companies have taken on the task of implementing strategies that allow them to improve the quality of their products in order to gain market share. This is not the case of public institutions, which have lagged behind in terms of service quality. The public institutions of Ecuador are not exempt from this situation and that is why the objective of this investigation has been defined to delimit which are the elements that directly influence the quality perceived by the client who comes to said institutions so that the same can implement improvements that increase the quality of their services. To comply with the objective, a set of instruments such as the observation guide and the questionnaire were applied to a sample size of 384 Ecuadorians, and their responses allowed identifying the following as significant elements: waiting time, speed in service, ticket office servers, among others. In addition, the suggestions made by the participants will be taken into account in the design of possible improvements to the processes.

#### Keywords:

Public institutions, service quality, educational quality.

## INTRODUCCIÓN

La pérdida de credibilidad del sector público como gestor del bienestar ciudadano viene acompañado de manifestaciones que exigen y obligan a que las instituciones públicas actúen aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia. Estas nuevas demandas, cada vez más importantes como consecuencia de la magnitud del déficit público en prácticamente la totalidad de países, tuvieron en un primer momento un importante impacto en los procesos de construcción de políticas públicas, pero en la actualidad no se circunscriben únicamente a la esfera política o ministerial, sino que se han ampliado a todas las actuaciones de la administración en sus diferentes órdenes territoriales. Así, las administraciones estatales, autonómicas, provinciales y locales se ven envueltas en procesos de regeneración, de cambio. Nuevos patrones de actuación y comportamiento comunes internacionalmente, son los que han llevado a diseñar un nuevo sistema operativo público, una nueva filosofía de actuación: la nueva gestión pública.

El tema de la calidad en las instituciones del sector público ha tomado auge en los últimos años debido a la ilegitimidad que han mostrado dichas instituciones ante la población. Diversas han sido las investigaciones que han sido realizadas en esta materia a fin de diagnosticar el estado de la calidad del servicio que prestan organizaciones de gobierno, hospitales y otras entidades pertenecientes al sector público. Otros estudios se han dedicado a diseñar herramientas que permitan la calidad del servicio que las mismas entidades ofrecen.

Muchas de estas investigaciones no analizan desde la perspectiva del cliente, sino que toman los conceptos y definiciones existentes en la literatura, los evalúan y sobre la base de los resultados proponen mejoras del concepto de los términos y técnicas y herramientas que permitan mejorar los procesos para mejorar el producto o el servicio que recibe el cliente final.

Las instituciones del sector público ecuatoriano no se encuentran ajenas a esta realidad y por ello se ha decidido realizar el presente estudio, con el objetivo de determinar cuáles son los elementos que determinan la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas.

Para poder cumplir el objetivo general del estudio se deben alcanzar un conjunto de objetivos específicos entre los que se encuentran: determinar cuáles son las investigaciones que se deben tomar como antecedentes del estudio, ya que establecen un precedente relacionado con la calidad del servicio en las instituciones públicas; establecer un análisis del funcionamiento de una institución pública en Ecuador; realizar un diagnóstico de las

opiniones de los clientes de la institución pública seleccionada y determinar los elementos claves en función de dichas opiniones.

Dentro de las investigaciones revisadas para el sustento del presente estudio se encuentra la de Váscónez (2002). El autor expone que hasta hace muy pocos años las leyes que gobernaban el progreso personal en el mundo del trabajo estaban casi únicamente circunscritas al amiguismo, el nepotismo y el favoritismo por un lado y, al historial académico y a la experiencia del empleado por el otro. De hecho, mientras más quería crecer una empresa, más importancia concedía a los estudios y a la formación básica de sus empleados, y menos a los nexos personales con la dirección.

En el competitivo mundo actual, este enfoque en la selección y promoción del empleado en la organización ha resultado insuficiente para dotar a las empresas de la necesaria capacidad de gestión para sobrevivir. Personas con impecables historiales académicos han resultado un fracaso como directivos o empleados, y aunque con menos frecuencia, también se ha dado el caso contrario. Por ello, es necesario tener en cuenta que la formación básica se perpetúa como un ingrediente necesario para el éxito profesional, sin embargo, ya no es suficiente.

Por su parte, Acosta & Espinosa (2002), determinan que el entrenamiento del personal y el análisis de procesos resultan factores claves para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente, lo cual se identifica entre los principales campos de acción institucionales, tanto desde el enfoque empresarial como desde la psicología organizacional.

La calidad percibida por los clientes resulta un elemento esencial en la proyección de los productos y/o servicios ofrecidos por las empresas, instituciones u organizaciones. Por ello el estudio sobre el cliente revierte una importancia trascendental. Existen varias clasificaciones: activos e inactivos; de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra; potencial; satisfecho o insatisfecho. Entonces, de acuerdo con Lewis & Mitchell (1990), la satisfacción del cliente tiene una fuerte influencia del trato recibido, ya sea en el momento de la compra como en la primera interacción de pedido de información. Aun cuando los principales aportes sobre el tema se refieran a las empresas, sobre todo del sector privado, las características de atención al cliente también se atemperan a instituciones del sector público.

Una investigación que sirve como antecedente al presente estudio, es el realizado por Grijalva (1998), donde se encontraron varias problemáticas que aún persisten en la actualidad, como es el caso de que la gestión diaria se

cumplía en condiciones infrahumanas; la poca o ninguna atención recibida por los gobiernos de turno; inestabilidad en autoridades nominadoras, debido a las prebendas políticas; un personal desmotivado y mal remunerado. Sin embargo, resalta Grijalva (1998), existía una visión innovadora de mejoramiento institucional, fundamentada en su intrínseco anhelo de auto gestión y autofinanciamiento, que le promueva en la modernización y en los procesos de la tecnología de punta. De lo expresado se deduce que el Estado de Derecho moderno no podría realizarse sin el soporte estructural del Registro Civil.

En la literatura se encuentra que el Registro Civil tiene su antecedente más remoto en la antigua Roma, en la época de Servio Tulio, al comenzar a llevar un registro de los ciudadanos; sin embargo, su finalidad no era civil, sino más bien política y militar. Ya para el siglo II de nuestra era, los padres tenían el deber de registrar el nacimiento de sus hijos. Pero no fue hasta mediados del siglo XIV cuando en Francia aparecieron los primeros libros parroquiales que asentaron los registros de nacimientos y matrimonios.

*“El Registro Civil Ecuatoriano, al igual que otros en América Latina, tiene antecedentes en la época colonial, debido a que la Iglesia Católica influyó en los aspectos políticos del Estado, así también en las funciones que actualmente corresponden al Registro Civil bajo otro tipo de concepción, ya que las inscripciones de nacimiento eran realizadas a través del bautizo”* (Romero, 2010). La revolución liberal de 1895 marcó un hito en la historia ecuatoriana siguiendo una tendencia socio política que en aquella época se esparcía por toda Latinoamérica, ya que se implantaba el laicismo en contraposición al modelo del conservadurismo dominador. El liberalismo liderado por el General Eloy Alfaro, generó para el Ecuador cambios radicales que acarrearón una verdadera transformación del aparato administrativo estatal y por primera vez se ejecutó un proyecto de modernización del Estado. En este contexto se elabora el primer proyecto de ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación, presentado para conocimiento del Congreso Nacional el 5 de enero de 1897 (Ecuador. Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2013).

El Registro Civil, Identificación y Cedulación inicia su funcionamiento como dependencia de la Oficina Central de Estadísticas, asumiendo competencia y responsabilidades con ámbito nacional, con 400 oficinas responsables inicialmente del registro de nacimientos, matrimonios y defunciones distribuidas en todo el país (Romero, 2010). La inscripción de los hechos y actos de Registro Civil, así como la identificación y cedulación de las personas naturales, tienen gran importancia desde los puntos de vista

económico, legal e institucional; y, más aún dentro del proceso de reestructuración por el que atraviesa el país.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación, se enmarca en los paradigmas de investigación cuantitativa y cualitativa debido a que presenta algunas características de interpretación de datos numéricos, así como la ejecución de un análisis e interpretación de datos y emitir juicios de valor que le convierte en una modalidad cualitativa.

Por el lugar se clasifica como una investigación de campo porque se llevará a cabo una recopilación de información en las instalaciones del Registro Civil de Riobamba. Es documental-bibliográfica porque se basa en recopilaciones y análisis de diversos autores cuyos resultados servirán de base para la propuesta.

El método utilizado para la investigación ha sido el empírico, con sus técnicas como la observación y la encuesta. El equipo de trabajo de investigación estuvo conformado por la responsable de la investigación, quien contó con el material necesario para el estudio como los cuestionarios, grabadoras, cámara fotográfica, y movilización para acceder al lugar donde se encuentran las fuentes de información.

En esta investigación se aplicaron dos instrumentos, el primero se utilizó para recoger los datos provenientes de la observación directa y presencial realizada por el investigador, denominado matriz de análisis, en la cual se evaluaron los aspectos relativos a los procedimientos de trabajo del servicio en la institución pública seleccionada.

Por último, se aplicó una encuesta a los clientes donde se les da la oportunidad de evaluar la calidad del servicio recibido y determinar los aspectos que a su consideración son influyentes en la calidad de atención al cliente.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas que es la siguiente:

Dónde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = 7600 Población

$K$  = 1,96 Constante que no debe ser menor del 95%

$e$  = 0,1 Error máximo admisible

$p$  = 0,50 Probabilidad a favor

$q$  = 0,50 Probabilidad en contra

Al desarrollar la fórmula se obtiene que la muestra a utilizar para la aplicación de la encuesta es de 384 clientes.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al analizar los datos e informaciones obtenidos de la aplicación de los instrumentos referidos anteriormente se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación.

La encuesta aplicada tenía como objetivo identificar cuáles eran los elementos que para el cliente repercuten en la calidad del servicio que ofrece la institución pública seleccionada. Al cuestionar a los clientes participantes en la muestra acerca del servicio recibido en su trámite las respuestas fueron las que se reflejan en la figura 1.

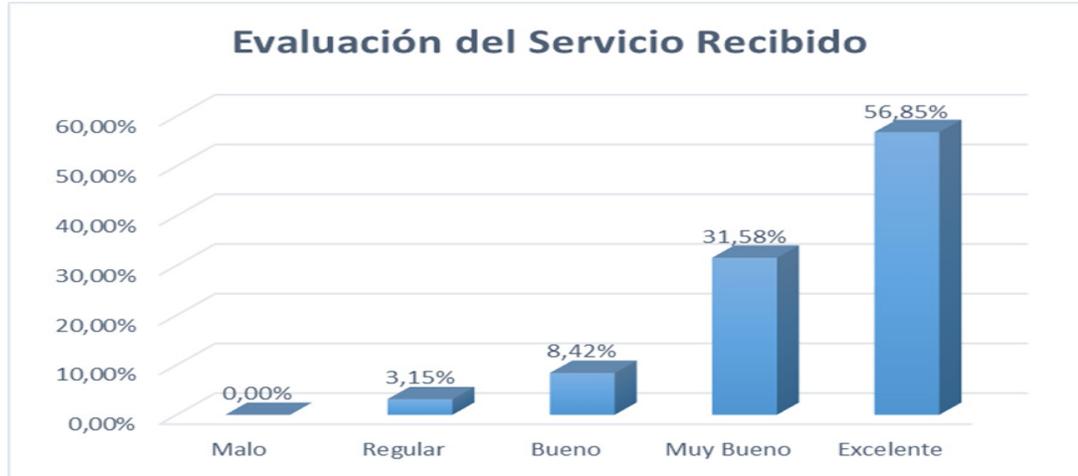


Figura 1. Respuestas de los servicios recibidos.

Del análisis de la figura se debe destacar que a pesar de que la gran mayoría de los encuestados evalúan el servicio de bueno, muy bueno o excelente; todavía existen falencias en los procesos relacionadas con elementos que para el cliente son significativas e influyen en la no evaluación de excelencia.

Con respecto a la pregunta referida a los aspectos que influyeron en la evaluación se determina que los que más repercuten en el puntaje dado al servicio por el encuestado son los elementos: Tiempo de espera, rapidez en el servicio y cantidad de servidores atendiendo al público; obteniendo para cada uno de ellos los porcentajes de la figura 2.

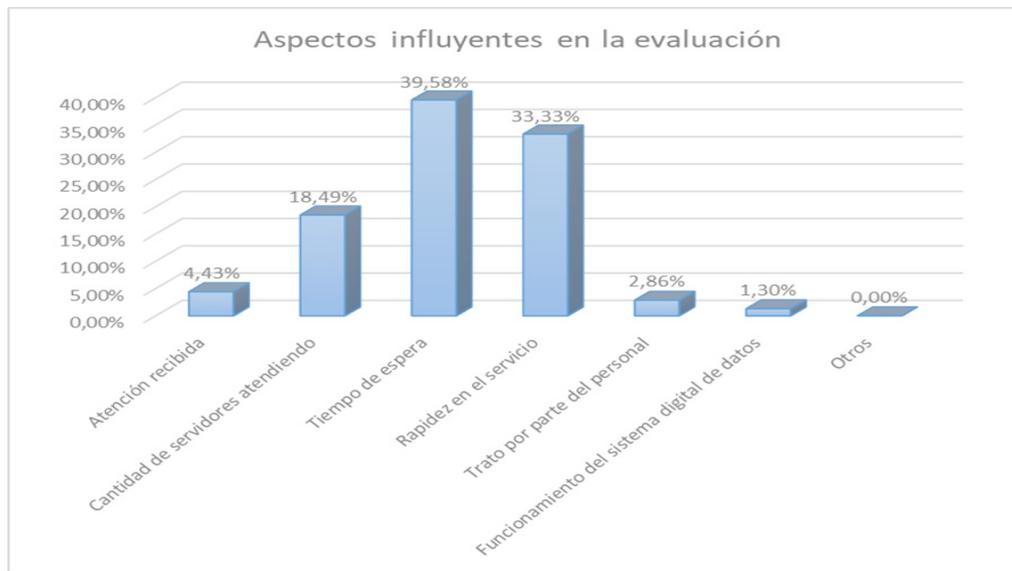


Figura 2. Aspectos que influyeron en la evaluación.

La siguiente pregunta de la encuesta tenía como objetivo que los clientes determinaran cinco elementos que repercutieran en la calidad del servicio. Analizando las

respuestas obtenidas se pudo determinar que los aspectos más votados fueron los que se muestran en la figura 3.

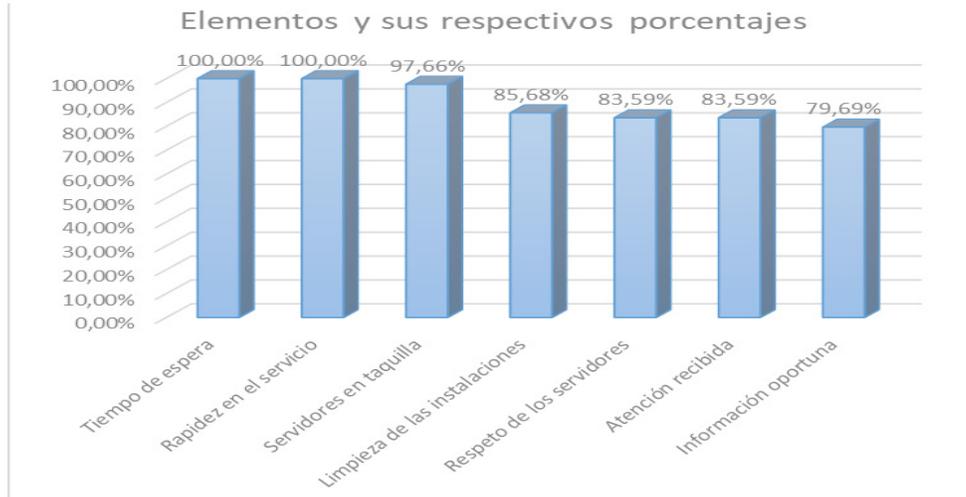


Figura 3. Aspectos más votados.

Además, se obtuvieron otros elementos que para algunos clientes son relevantes y que deben ser tenidos en cuenta a la hora de definir los aspectos que influyen en la calidad del servicio al cliente en las instituciones públicas. Estos elementos son:

- Disponibilidad de Baños (77 clientes).
- Existencia de una taquilla de información (68 clientes).
- Horario de funcionamiento (66 clientes).

- Existencia de un sistema electrónico de servicio (54 clientes).
- Iluminación del local (34 clientes).
- Área de espera (12 clientes).

En la última pregunta relacionada con las sugerencias hechas por el cliente al Registro Civil de Riobamba se apreciaron los siguientes resultados (Figura 4).



Figura 4. Sugerencias de mejoras.

## CONCLUSIONES

En función de los resultados obtenidos de la aplicación se puede afirmar lo siguiente:

Las investigaciones revisadas y que constituyen los antecedentes del estudio, permitieron identificar la forma de proceder a la hora de realizar investigaciones en instituciones públicas y, además, delimitar los elementos a tener en cuenta a la hora de aplicar los instrumentos.

El análisis del funcionamiento del Registro Civil en Ecuador de manera general permitió entender cómo se procede y qué procesos se ejecutan a lo interno de esta institución pública. Este conocimiento posibilitó la realización con mayor facilidad del estudio mostrado.

Para identificar los elementos significativos en la calidad percibida del cliente del Registro Civil de Riobamba se utilizaron un conjunto de métodos y herramientas que permitieron alcanzar los objetivos trazados y los resultados esperados.

Dentro de los aspectos que para el cliente determinan la calidad que percibe de los servicios que ofrece el Registro Civil de la ciudad de Riobamba, se pudo identificar que se encuentran: tiempo de espera, rapidez en el servicio, limpieza de las instalaciones, servidores en taquilla, atención recibida, información oportuna y respeto de los servidores. Estos son los elementos más importantes, aunque también existen un conjunto de aspectos que determinan la calidad percibida pero que no son tan significativos para los clientes.

A la hora de implementar procesos de mejora la entidad objeto de estudio deberá tener en cuenta las sugerencias realizadas por los usuarios o clientes en la última pregunta de la encuesta aplicada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. L., & Espinosa, M. G. (2002). Mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente mediante entrenamiento y análisis de procesos. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ecuador. Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación. (2013). Registro Civil 113 años de historia. <https://www.registrocivil.gob.ec/registro-civil-113-anos-de-historia/>
- Grijalva Maldonado, M. (1998). Registro Civil su modernización y autogestión. (Tesis de maestría). Instituto de Altos Estudios Nacionales de Ecuador.
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence y Planning*, 8 (6), 11-17.
- Romero Barba, M. (2012). Análisis para la complementación del Control Interno en el manejo de especies valoradas y su recaudación de la Unidad Sur-Turubamba de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación. (Tesis para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Central del Ecuador.
- Vásconez, P. (2002). La administración del talento humano eficiente y eficaz del registro civil para la satisfacción de necesidades del cliente interno y externo, optimizando el desarrollo sostenible del Ecuador. (Tesis de maestría). Instituto de Altos Estudios Nacionales de Ecuador.