

## 6. ¿CÓMO SE EVALÚA EL CUMPLIMIENTO?

El estudio de la satisfacción en los años setenta tuvo un enorme crecimiento, incluso se publicaron más de 500 estudios en este tema (Hunt, 1982), Peterson y Wilson (1992) estiman que se hicieron alrededor de 15000 investigaciones sobre satisfacción/insatisfacción con respecto a bienes o servicios.

Mientras en ese entonces el interés se centraba fundamentalmente en qué variables que intervienen en el cómo se forma la satisfacción, En las últimas décadas según Moliner, Berenguer y Gil, 2001, se analizan adicionalmente las consecuencias de su procesamiento.

La clave de la satisfacción está relacionada con el objeto –tangible o intangible- en el que recae la misma, esto es, la expectativa sobre el producto o servicio del que se trate. Es decir, es la respuesta a lo ocurrido en un hecho determinado (después del servicio).

Según Philip Kotler, la **satisfacción del cliente** como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Esto quiere decir que el ciudadano evalúa si un servicio responde a sus expectativas y necesidades, si es positivo estará satisfecho, de lo contrario, su percepción será de insatisfacción.



Todos los elementos están interrelacionados, por lo que para medirlo es necesario tomar en cuenta cada una de las variables que intervienen en el proceso.

Y por tanto, es imprescindible que el servidor público sea consciente de cada uno de ellos cuando provee un servicio, pues de esto dependerá la satisfacción o insatisfacción del ciudadano.

## MEDICION DEL CUMPLIMIENTO



Según algunos autores, he aquí las definiciones de satisfacción:

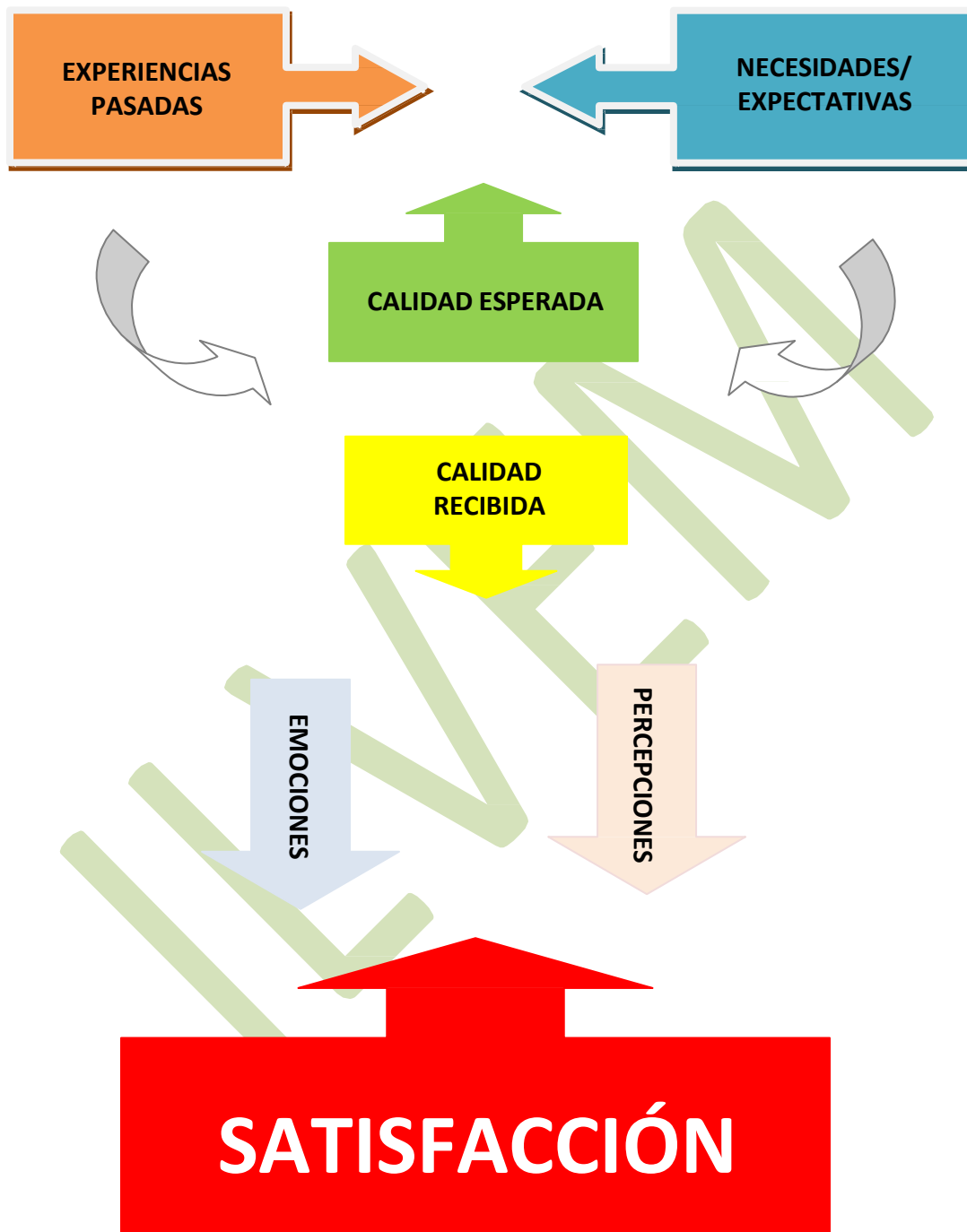
Cadotte, Woodroff y Jenkins: “Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso”.

Hunt (1977): “Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba”

Westbrock y Reilly (1983): “Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo, donde las percepción de un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo”.



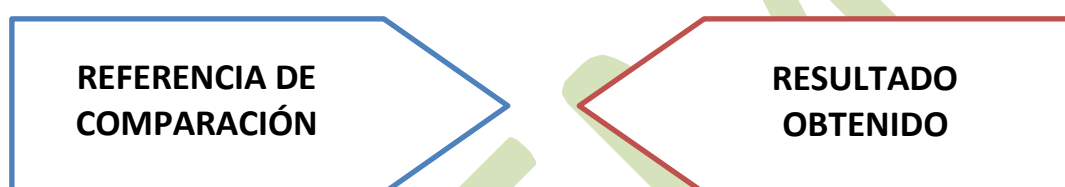
## FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:



La emoción y la percepción del ciudadano, son fundamentales para su satisfacción son imponderables, no solo por su origen –dependen de circunstancias y experiencias (que no siempre son las mismas)- sino porque varían de un individuo a otro. Sin embargo siempre debemos considerarlas si buscamos calidad en los servicios.

## **LA EVALUACIÓN**

Este proceso supone dos variables obligadas:



Para poder medir si se logran los resultados, es imprescindible tener un parámetro contra el cual medir los alcances.

Para poder tener dicho parámetro, es indispensable saber qué es lo que se espera, cómo proveerlo y contar con los medios para lograr el objetivo.

Esto implica que se debe contar con la información absoluta del servicio que se otorga, incluyendo las limitaciones y alcances del mismo.

### **ALGUNOS FACTORES A CONSIDERAR EN LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:**

- Disponibilidad del producto y/o servicio que otorga la dependencia.
- Duración del ciclo: solicitud-respuesta.
- Variables de la duración del ciclo.
- Disponibilidad de información para el ciudadano sobre los procesos.
- Disponibilidad de información para el funcionario que permita el seguimiento adecuado.
- Respuesta ante emergencias e imponderables.

- Relacionamiento y trato con el ciudadano.
- Manejo de objeciones y quejas.

**Para atender correctamente los puntos anteriores, el funcionario debe responderse las siguientes preguntas:**

- ¿Quiénes y cómo son los ciudadanos a quienes atiende la institución?
- ¿Cuáles son sus requerimientos?
- ¿Qué se necesita para responder a dichos requerimientos?
- ¿Cuál es el proceso para dar respuesta a los requerimientos del ciudadano?
- ¿Cómo se entiende la calidad en dicho proceso?
- ¿Qué elementos se deben considerar para alcanzar dicha calidad?
- ¿Qué información es necesaria tanto para el ciudadano como para el funcionario a fin de que el proceso en cuestión sea absolutamente claro y transparente?
- ¿Cómo se debe tratar a los diferentes tipos de ciudadanos y/o requerimientos?

La calidad siempre estará definida por el ciudadano, por lo que para mejorarla, es indispensable saber que es lo que éste espera y que no esté recibiendo para poder actuar en consecuencia.

## **HERRAMIENTAS QUE SIRVEN PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD:**

### **I. Encuestas.**

1. Encuesta cerrada: en la que, se establecen una serie de alternativas específicas a seleccionar por el ciudadano.
2. Encuesta abierta: en la que, el ciudadano encuestado responde libremente.

## II. Cuestionarios.

Se pueden aplicar cuestionarios simples de la percepción del ciudadano con respecto al servicio.

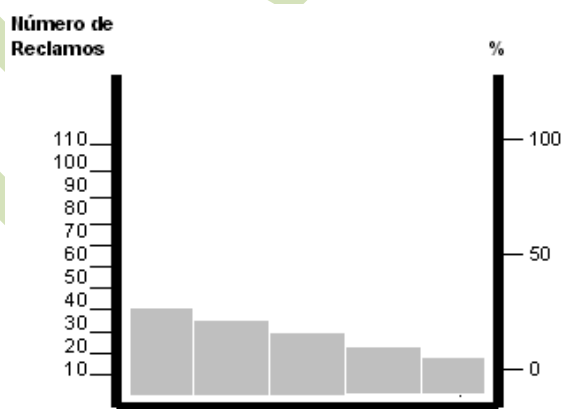
## III. Consultas telefónicas y vía mail.

En cualquier caso, es importante tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Que las preguntas sean claras y directas.
- Saber qué información se requiere y con qué objeto, para que las preguntas apunten hacia dicha meta.
- Recordar que hay que llevar al ciudadano a expresar qué espera, qué le es importante.

Una vez que tenemos la información, es necesario analizarla para actuar en consecuencia. Esto significa, tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad de nuestro servicio, que apunte a la satisfacción total del ciudadano.

Para el manejo de la información a nivel gráfico, se puede hacer un Diagrama de Pareto como el que aparece a continuación.



**TIPOS DE INCONFORMIDADES**

Este gráfico nos permitirá revisar la información más visualmente, de tal suerte que podamos tomar decisiones en función de lo que más se solicita y esa información nos permitirá entender mejor el tipo de características que predominan en los ciudadanos que solicitan nuestros servicios, para poder adecuar el servicio a las expectativas generales y poder entender a los diferentes tipos de ciudadanos y sus necesidades más comunes.

En resumen, para los diferentes segmentos responder a preguntas como:

- ¿Qué les gusta acerca del servicio?
- ¿Qué no les agrada?
- ¿Qué es importante para los ciudadanos?
- ¿Cómo podría éste estar satisfecho?
- ¿Cómo define el ciudadano la calidad?
- ¿Con quién más recibe este tipo servicio?

### **Caracterizar a los ciudadanos**

No todos los ciudadanos son iguales ni esperan lo mismo. Para ser objetivos en el modo de definir el nivel de servicio a ofrecerles, se deben clasificar de acuerdo con sus características, deseos y expectativas, para empatar el servicio que se les ofrece con lo que esperan del mismo.

Es por ello que requerimos:

- Tener una muestra por tipologías de ciudadanos a quienes atendemos.
- Tener clara la demanda común.
- Entender lo que separa dichas demandas y expectativas, del servicio ofrecido.
- (Revisaremos estos temas más adelante).