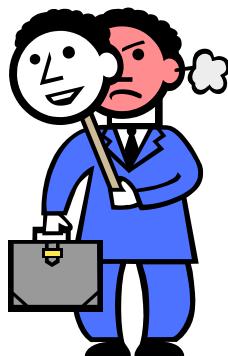


## 20. CAUSAS DE LA INSATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los tres modelos más reconocidos (Sasser, Olsen y Wyckoff {1978} el usuario traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio. Grönross {1984} tres factores determinan la calidad de un servicio: calidad técnica, calidad funcional, calidad de la relación; Parasuraman, Zeithaml y Berry {1985}, SERVQUAL, resultado entre las expectativas y la calidad percibida) proponen que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas iniciales de una persona y las cualidades del servicio.



Las actitudes, la comunicación interpersonal, el trato, la atención y los comportamientos son, la materia prima de la calidad, al menos, de la percepción de ésta. Y decimos “al menos”, puesto que, en muchas ocasiones, el ciudadano puede no recibir lo que necesita, pero si puede llevarse la sensación de que lo atendieron muy bien. Por el contrario, habiendo resuelto el asunto que requería, su percepción del servicio y la atención recibidos, puede ser mala y dejarle una sensación de insatisfacción que, incluso, lo llevan a poner quejas.



La insatisfacción se produce cuando no se cumplen las expectativas del ciudadano, cuando el servicio no es lo que esperaba que fuera.

Cuando el ciudadano se forma una idea de cómo será un servicio a partir de sus necesidades personales, las experiencias previas de uso, la comunicación boca a boca, significa que ya imaginó cómo será y por lo tanto, espera ciertos comportamientos, ciertas actitudes, determinadas acciones. En muchas ocasiones, la expectativa derivada de todos esos elementos, es muy pobre, pues la dependencia puede “tener la fama” de un servicio de pobre calidad. Si el ciudadano, al llegar, recibe una muy buena atención, su percepción será estupenda, dado que lo que esperaba era muy poco y viceversa. A mayores expectativas más alta es la necesidad de una buena atención.

La satisfacción o insatisfacción parte de las exigencias y necesidades del ciudadano que puedan ser medidas.



- ✓ Grado de cumplimiento de lo pactado u ofrecido;
- ✓ Tiempos de espera;
- ✓ Número de llamadas;
- ✓ Número de visitas o entrevistas para solucionar problemas;
- ✓ Retrasos en la gestión de los trámites;
- ✓ Tiempos de entrega;
- ✓ Duración del proceso desde la solicitud hasta la conclusión del mismo;
- ✓ Capacidad de respuesta ante imprevistos;
- ✓ Disponibilidad y claridad de la información;
- ✓ Existencia de un sistema de reclamaciones;
- ✓ La forma de reaccionar y actitudes de quienes proveen el servicio;
- ✓ La disponibilidad;
- ✓ El profesionalismo.

Una actitud negativa de un empleado puede ser determinante en la evaluación posterior de la satisfacción.

La medición de la calidad, por ende, debe hacerse teniendo en cuenta esos comportamientos y actitudes de personas que intervienen en una transacción humana.

