

MODELO SERVQUAL PARA LA MEJORA DE CALIDAD DE
TRÁMITES Y SERVICIOS PRESTADOS POR LA SECRETARÍA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO SOCIAL DEL
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

Propuesta para mejorar la gestión interna y gerencial

HECTOR CORREA ANGEL

Informe Final

Asesor:
GONZALO JARAMILLO HERNANDEZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ
ESCUELA DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
MEDELLÍN
2013

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
2. JUSTIFICACIÓN	9
3. OBJETIVOS	10
3.1. OBJETIVOS GENERALES:	10
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4. MARCO TEÓRICO	11
4.1. ANTECEDENTES	11
4.2. BASES TEÓRICAS	12
4.2.1. <i>Los servicios comunitarios</i>	12
4.2.2. <i>La calidad en la prestación de servicios</i>	13
4.2.3. <i>Otorgar importancia al sistema de medición</i>	14
4.2.4. <i>Sistemas de medición en la prestación de servicios</i>	15
4.2.5. <i>Modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)</i>	17
4.3. VARIABLES E INDICADORES	19
4.3.1. <i>Calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final:</i>	19
4.3.2. <i>La calidad de los elementos de la servucción o la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio</i>	19
4.3.3. <i>La calidad del proceso de prestación del servicio</i>	19
5. DISEÑO METODOLÓGICO	21
5.1. TIPO DE ESTUDIO	21
5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
5.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.	21
6. RESULTADOS	22
6.1. RASGOS GENERALES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	22
6.2. ANÁLISIS POR DIMENSIÓN	33
6.2.1. <i>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</i>	33
6.2.2. <i>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</i>	35
6.2.3. <i>DIMENSIÓN 3: Capacidad De Respuesta</i>	38

6.2.4.	<i>DIMENSIÓN 4: Seguridad</i>	40
6.2.5.	<i>DIMENSIÓN 5: Empatía</i>	42
6.3.	PROPUESTAS DE LOS USUARIOS	44
7.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	48
8.	CONCLUSIONES	53
9.	RECOMENDACIONES	54
10.	GLOSARIO	55
11.	RESÚMEN (ABSTRACT)	56
	BIBLIOGRAFÍA	57

INTRODUCCIÓN

El presente estudio está orientado a la evaluación de los trámites y servicios prestados por la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social del Departamento de Antioquia, realizado a los promotores sociales que acompañan las organizaciones sociales y comunitarias en los diferentes municipios de Antioquia, y a los organismos comunales de segundo grado - asocomunales - para mejorar su gestión interna y gerencial.

Este surge como una motivación personal a partir de las necesidades establecidas por la legislación comunal vigente, que establece la responsabilidad de convalidar cinco tramites que solicitan y gestionan las comunidades que en algún momento deciden organizarse, como son: La expedición de personerías jurídicas, la aprobación de reformas estatutarias, la inscripción legal de dignatarios total o parcial, la certificación de existencia y representación legal y el registro de los libros reglamentarios.

Al realizar este estudio se buscó evaluar e identificar el proceso de prestación del servicio, el producto o resultado y la satisfacción del cliente, resultante de trámites y servicios prestados por la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social del Departamento de Antioquia, a los organismos comunales de segundo grado.

Dicha evaluación es importante para aportar y optimizar el cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental “ANTIOQUIA, LA MÁS EDUCADA” 2012-2015, el cual pretende con el desarrollo de la Línea 4, Inclusión Social, en su componente: Participación para el Desarrollo:

“Generar en las personas y los territorios unas condiciones básicas, una dotación o equipaje social inicial, que permita superar obstáculos, de forma que la condición social inicial de las personas no sea un obstáculo para la construcción de una vida digna (...) (Gobernación de Antioquia, 2012, p27).”

Con la aplicación del cuestionario de evaluación del servicio realizado, el procesamiento y análisis de la información a través de una base de datos en el programa EXCEL, se obtuvo y procesó información de la percepción de los usuarios frente a los cinco trámites ya mencionados, con el fin de construir una propuesta para mejorar la gestión interna y gerencial con calidad de la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social de la Gobernación de Antioquia, a través de la prestación del servicio de Gestión de Trámites.

En consecuencia, esta evaluación es una herramienta de identificación y priorización de las acciones proyectadas en los planes de acción de la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social de la Gobernación de Antioquia,

pues en la medida que se identifiquen las percepciones de sus usuarios frente a la prestación de servicios se podrán implementar acciones para mejorar la atención, disminuyendo los tiempos y distancia en la prestación de estos servicios.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Mediante la expedición de la Ley 19 de 1958, el Gobierno Nacional da vía libre a las comunidades para que a través de la Acción Comunal, tanto urbanas como rurales, se pudieran agrupar en organismos comunales de primer grado, las que hacen parte de las organizaciones de base y sus afiliados son personas naturales y mayores de 14 años, denominadas Juntas de Acción Comunal o por familias que no posean vivienda, las Juntas de Vivienda Comunitaria; los organismos comunales de segundo grado, están integrados por los organismos de primer grado, de un Municipio, Comuna o Corregimiento, cada uno de estos se hace representar por cuatro (4) delegados y dichas organizaciones se conocen como las Asociaciones de Juntas de Acción Comunal ASOCOMUNALES. Los Organismos Comunales de tercer grado están integrados por las de segundo grado, cada ASOCOMUNAL se hace representar por cinco (5) delegados, uno de ellos el presidente por derecho propio, se les conoce como Federaciones de Acción Comunal. Los Organismos Comunales de cuarto grado está integrado por diez delegados de cada Federación afiliada, uno por derecho propio el Presidente, en Colombia solo hay una, que es la Confederación Nacional de Acción Comunal.

La Ley 52 de 1990:

Delega a los Departamentos, la Inspección, Control y Vigilancia para los organismos comunales de primer grado: Juntas de Acción Comunal (JAC) y Juntas de Vivienda Comunitaria (JVC), y de segundo grado: Asociaciones de Juntas de Acción Comunal (ASOCOMUNALES). (Congreso de la Republica, 1990, p1).

Al mismo tiempo, el gobierno departamental de turno, delegó dicha función a la hoy conocida con el nombre de Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social del Departamento de Antioquia como responsable de promover, fomentar y fortalecer la participación ciudadana y comunitaria en las comunidades por medio de las organizaciones legalmente constituidas y avaladas, pretendiendo en todo momento la gestión entre sus líderes y el desarrollo de las localidades

Posteriormente con la expedición de la ley macro, la 743 de 2002 y su Decreto Reglamentario 2350 de 2003, que a la vez desarrolla el Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia describen y definen los objetivos, principios y finalidades de la Acción Comunal en Colombia, como fundamentos esenciales de los organismos comunales, recogiendo o agrupando una serie de normas expedidas con anterioridad, desde 1958. El Decreto Reglamentario, 2350 de 2003 y 890 de 2008 definen y reglamentan claramente la función que deben asumir estas dependencias en lo que respecta a la inspección, control y vigilancia.

De los 125 municipios del Departamento de Antioquia, la Gobernación tiene competencia en para la vigilancia inspección y control y los procesos de asesoría y asistencia técnica de las organizaciones sociales y comunitarias en 118

municipios, excluyendo a Medellín, Bello, Copacabana, Caldas, Itagüí, Envigado, Caldas y Rionegro, por ser municipios de categoría especial o de primera categoría y que por ende se responsabilizan por el acompañamiento a estas organizaciones.

En este sentido, la Gobernación de Antioquia a través de La Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social de acuerdo a la legislación comunal vigente, es la responsable de convalidar cinco (5) tramites que solicitan y gestionan las comunidades, como son: La expedición de personerías jurídicas, la aprobación de reformas estatutarias, la inscripción legal de dignatarios total o parcial, la certificación de existencia y representación legal y el registro de los libros reglamentarios (Actas de asamblea, afiliados o delegados, actas de mesa directiva, tesorería e inventario).

Durante el tiempo en que esta Secretaría cumple con dicha delegación o competencia, no se tiene conocimiento sobre la realización de uno o varios estudios o investigaciones, que permitan conocer qué impacto y trascendencia ha tenido la prestación de estos servicios a través de la gestión de estos cinco trámites, como también una evaluación sobre la calidad del servicio prestado, que midan la oportunidad, celeridad, dificultades, obstáculos, influencia y beneficios.

La Gobernación de Antioquia, hace seis (6) años, fue certificada por el ICONTEC, como un Sistema Integrado de Gestión (SIG), con 25 procesos en funcionamiento, bajo las normas técnicas de calidad ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009, habiéndose recertificado cada año, lo que permite que los servicios y trámites del orden misional prestados, cada vez deben ser de óptima calidad, oportunos y eficientes.

Por lo anterior, se hace necesario y pertinente, que el servicio prestado en la gestión de estos trámites, de carácter urgente, sean evaluados, y de acuerdo con los resultados, implementar las estrategias necesarias para que cada sean de mejor y óptima calidad.

Hay que agregar los planteamientos previstos con la expedición del documento CONPES 3661 de 2010 Política Nacional para el Fortalecimiento de los Organismos de Acción Comunal (Departamento Nacional de Planeación, 2012, pág. 4) y, de la “Política Pública para la Acción Comunal en el Departamento de Antioquia”, Ordenanza 033 de 2011; (Asamblea Departamental de Antioquia, 2011, pág. 2); en tal sentido, estos documentos proponen que los organismos comunales deben modernizarse y mantener una relación adecuada y permanente, relacionados con la prestación de servicios y trámites que deben darse a través de la entidades que ejercen Inspección, Control y Vigilancia, para implementar y consolidar procesos de formación, de fortalecimiento de la gestión, participación e identidad de la organización.

Esta Secretaría, a través de la Dirección de Organismos Comunales, no solo presta el servicio para la gestión de los cinco (5) trámites enunciados y

relacionados estrechamente con la Acción Comunal, sino que también programa y ejecuta acciones tendientes al fortalecimiento de estas organizaciones, con la asesoría y asistencia técnica (capacitación), ya sea en forma presencial o través de otros medios (vía telefónica o virtual, con temas relacionados con el liderazgo, la convivencia, la gestión comunitaria, el emprendimiento comunal, los que se considera no han sido los suficientes para que estas organizaciones sean autosuficientes e incluyentes, especialmente en la vida comunitaria y municipal, a pesar del número considerable de organismos comunales existentes: 5.527 (5.286 JAC, 136 JVC Y 108 ASOCOMUNALES) en 110 municipios.(Departamento Nacional de Planeación, 2012, pág. 32).

Se puede enunciar de igual forma, que han existido otros factores que han influido sustancialmente en la prestación de los servicios y los trámites, como las distancias, la centralización, la inequidad, la ausencia y apropiación de los medios de comunicación, la falta de voluntad política de los gobernantes de turno, la no modernización de la institucionalidad frente a los retos y demandas del mundo virtual y la politiquería desmedida como se ha querido manejar y manipular este programa de atención y manejo a nivel gubernamental; además, en general las administraciones municipales no se han comprometido con el fomento y acompañamiento de la organización comunitaria como “canales y medios dinamizadores; en algunos casos, una clase política departamental y municipal poco diligente e influyente frente a la toma de decisiones y utilitarista que no prioriza el servicio en aras de optimizar el tiempo y los recursos, haciendo caso omiso a lo dispuesto en nuestra carta magna...”(Departamento Nacional de Planeación, 2010, p4)

2. JUSTIFICACIÓN

En el periodo administrativo 2012-2015, bajo el lema: “Antioquia La Más Educada” y de acuerdo a los programas y proyectos definidos en la línea cuatro (4) Inclusión Social del plan de desarrollo departamental, se hace necesario y urgente tener como referente una evaluación concienzuda y de injerencia de la población objeto (Organismos Comunales) acerca de cómo se está prestando el servicio desde el proceso de gestión de trámites, permitiendo con ello facilitar un manejo netamente gerencial, para promover mecanismos de mejora continua de acuerdo a la gestión y acompañamiento que se tenga, no solamente de esta Secretaría, sino de las administraciones municipales y las mismas organizaciones comunales, propendiendo por la eficiencia, la eficacia y la Oportunidad.

La evaluación y la propuesta acá presentada le permiten a la Secretaría de Participación Ciudadana a través de la Dirección de Organismos Comunales, proyectar y dimensionar en el futuro, un trabajo más asertivo, cualificado e influyente, haciendo una adecuada optimización del tiempo y los recursos con que cuenta y dispone, lo que se pretende repercutiría de una forma más directa con relación al que hacer y funcionamiento en los Organismos Comunales. Es por ello que de acuerdo a la población que se tiene de los organismos comunales de primero y segundo grado legalmente reconocidos, la evaluación se pretendió hacer con los de segundo grado, que son en su totalidad 110 de 118 municipios, de competencia de la Gobernación de Antioquia, por ser estos los que agrupan a los de primer grado como afiliados, propendiendo en todo momento mejorar la prestación de los servicios a través de la gestión de los trámites.

En este orden de ideas, con este ejercicio investigativo, se pretendía una articulación de los saberes y del quehacer profesional, de acuerdo con los insumos que se van adquiriendo en la formación como Especialista en Gerencias de Servicios Sociales, en especial con las áreas direccionadas a la gerencia y la investigación como tal y así darle cumplimiento a los requerimientos de los diferentes sistemas de vigilancia y control establecidos en la Gobernación de Antioquia.

3. OBJETIVOS

3.1. *OBJETIVOS GENERALES:*

- 3.1.1. Realizar una evaluación, por parte de los Promotores sociales y los organismos comunales de segundo grado -ASOCOMUNALES-a los trámites y servicios prestados por la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social del Departamento de Antioquia
- 3.1.2. Diseñar una propuesta para mejorar la gestión interna y gerencial con calidad, de la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social de la Gobernación de Antioquia, a través de la prestación del servicio de Gestión de Trámites.

3.2. *OBJETIVOS ESPECÍFICOS*

- 3.2.1. Evaluar la percepción del output o la calidad del servicio prestado Secretaría por parte de Participación Ciudadana y Desarrollo Social de la Gobernación de Antioquia
- 3.2.2. Identificar puntualmente los aspectos y dimensiones que generan insatisfacción y desacuerdo a los a los organismos comunales de segundo grado y promotores del desarrollo.
- 3.2.3. Construir a partir de la información obtenida y procesada una propuesta de mejoramiento que permita elevar la percepción de los usuarios a partir de un servicio adecuado a sus expectativas.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. ANTECEDENTES

Haciendo una indagación de escritos y con personas y, a la revisión minuciosa sobre investigaciones, trabajos o documentos de evaluaciones afines relacionados con la pregunta de investigación y sus objetivos relacionados con el tema al que se hace alusión, de competencia y responsabilidad directa de la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, como con otras entidades o secretarías similares, que también inspeccionan, controlan y vigilan, a los organismos comunales de primero y segundo, no se encontró trabajo alguno.

A nivel interno se han venido realizando análisis someros, a través una encuesta o sondeo de opinión momentáneas, diligenciada por los mismos usuarios, relacionadas con la prestación de los servicios y que se consolidan cada tres (3) meses, pero no a través de un estudio o investigación que dirija un sistema gerencial consistente, ágil y productivo como cliente satisfecho y beneficiario final del servicio prestado de repercusión y beneficio comunitario.

Sin embargo hay otros estudios e investigaciones que se han realizado en el sector público para evaluar la prestación de servicios; entre los que se encuentran:

El Estudio Sobre Alumbrado Público(Asocodis y Andesco, 2009, pág. 1) realizado por ASOCODIS Y ANDESCO en el 2009 tuvo como objetivo “Evaluar el enfoque de la prestación del servicio de Alumbrado Público en Colombia, como un bien público, desde su dimensión económica, financiera y empresarial, así como plantear una alternativa de enfoque sobre la conceptualización económica, el mecanismo de remuneración y cobro asociado al servicio, el cual se realizó desde el punto de vista del usuario final, de los prestadores del servicio y de las autoridades y se encontró que el Esquema propuesto tiene un impacto favorable en cuanto al logro de los objetivos de política en la medida que logra una eficiente prestación del servicio, con la cobertura y calidad reguladas.

Existen otros estudios, que en su gran mayoría, evalúan la prestación de los servicios en salud como el estudio sobre la Percepción de usuarios, profesionales y estudiantes de salud sobre prestación de servicios de salud de tercer nivel de atención (Marin, 2009, pág. 10) el cual fue un estudio empírico analítico de tipo descriptivo en el que se presenta la percepción que tenían los usuarios, el personal asistencial, docentes y estudiantes de los programas de medicina y enfermería de la Universidad de Caldas acerca de la calidad de la prestación de servicios de salud en el tercer nivel de Manizales: Hospital Santa Sofía y Clínica Villapilar. La percepción de los diferentes actores se determinó mediante la aplicación de encuestas estructuradas y específicas para cada grupo participante.

Los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS para el análisis de los resultados. En este estudio se encontró que hay satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la calidad en la prestación de servicios a pesar de las deficiencias para el acceso a consulta especializada, suministro de medicamentos y medios diagnósticos, entre otros.

Encontramos, entonces que la evaluación de la prestación de servicios es un tema de interés general en todas las entidades (públicas y privadas) que ofrecen servicios, ya que este permite mejorar para garantizar la fidelización del cliente a través de su satisfacción; por lo tanto se hace necesario establecer mecanismos para identificar las percepciones que los usuarios tienen y favorecer el mejoramiento del servicio.

4.2. BASES TEÓRICAS

4.2.1. Los servicios comunitarios

Actualmente, la importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más esencial en el mercado. Los clientes son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica la calidad. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por la industria. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Esto significa que los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio:

- Intangibilidad: un servicio no es objeto que pueda poseerse o palpase, es más bien un beneficio que compra el usuario.
- Heterogeneidad: el resultado del servicio depende de quién lo lleve a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera; su percepción depende de la persona que lo contrata.
- Inseparabilidad: este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo.

4.2.2. La calidad en la prestación de servicios

La naturaleza subjetiva de los servicios en combinación con las insuficiencias y clientes cada vez más exigentes ha desarrollado la necesidad de concentrar esfuerzos en el estudio de la calidad de los mismos, así como en su medición y aseguramiento. Uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio es la satisfacción del cliente. Sin embargo, el resultado general de esta depende de aspectos variables como la percepción de cada individuo y las características particulares de cada servicio, lo cual representa la complejidad de su estudio.

La satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio, y surge de la diferencia entre lo que el cliente percibe del mismo, una vez que la experiencia ha tenido lugar, y las expectativas que se genera antes de tenerlo. Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas es relativa a cada cliente en particular, y es importante reconocer que es él mismo quien la determina, no el prestador del servicio. Sin embargo, el proveedor puede influir en la satisfacción del cliente intentando cumplir con sus expectativas (superándolas en el mejor de los casos) o, de ser necesario, intentando manipular las expectativas para que el valor percibido por el cliente no las supere.

Por lo tanto, la calidad de un servicio es subjetiva, está directamente relacionada a lo que el cliente percibe, es decir, el juicio que realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio prestado. El éxito del resultado dependerá de la capacidad para conocer y comprender las necesidades del cliente, así como del esfuerzo y la eficacia con la que se lleve a cabo el proceso.

Sin embargo, para que un servicio pueda ser considerado de calidad, esta percepción positiva debe ser consistente, es decir, debe ocurrir repetidamente, no sólo con uno, sino con varios consumidores en distintas ocasiones.

Davidow y Uttal (1990) después de estudiar numerosos sistemas de medición concluyeron que en lo que respecta a la calidad de los servicios, los mejores sistemas de medición se centran en evaluar tres aspectos distintos del servicio:

- El proceso de prestación del servicio
- El producto o resultado
- La satisfacción del cliente. (Emagister, 2001, pág. 12)

Para diseñar un sistema de medición efectivo, hay que considerar los tres principios expuestos a continuación:

- Dejar que los clientes digan lo que les importa. No hay que diseñar nunca un sistema de medición partiendo de supuestos o creencias sobre las necesidades de los clientes o atendiendo a las necesidades de los

diferentes miembros de la empresa. Los tres tipos de mediciones (proceso, producto y satisfacción) deben estar en consonancia con lo que realmente importa al cliente.

- Seleccionar cuidadosamente las medidas concretas y establecer un sistema de medición compensado entre mediciones de proceso, producto y satisfacción.
- Otorgar importancia al sistema de medición.

En la práctica empresarial, en lugar de recurrir a los modelos anteriores, son numerosas las empresas que optan por construir cuestionarios específicos para conocer la calidad de su servicio y la satisfacción del cliente. Diseñan un cuestionario formado por un número de preguntas sobre diferentes aspectos del servicio, que deben ser contestadas por los clientes y con la información recogida proceden a la explotación estadística para obtener conclusiones relevantes y poder mejorar la prestación del servicio.

Teniendo presente los anteriores enunciados, la actual propuesta pretende evaluar los trámites y servicios prestados por la secretaría de participación ciudadana y desarrollo social del departamento de Antioquia mediante la elaboración y aplicación de un cuestionario.

4.2.3. Otorgar importancia al sistema de medición

En la práctica empresarial, en lugar de recurrir a los modelos anteriores, son numerosas las empresas que optan por construir cuestionarios específicos para conocer la calidad de su servicio y la satisfacción del cliente. Diseñan un cuestionario construido por un número de preguntas sobre diferentes aspectos del servicio, que deben ser contestadas por los clientes y con la información recogida proceden a la explotación estadística para obtener conclusiones relevantes y poder mejorar la prestación del servicio.

El tener un cuestionario interno, que no responda a un modelo o un sistema de medición, implica la limitación para identificar aquellos factores que generan insatisfacción para el usuario o de cuáles cuál serían las metas o expectativas que permitirían mejorar su percepción y optimizar el servicio. Por ello un cuestionario que no permita responder estas preguntas resulta ser carente de practicidad y si bien podría permitir mejorar algunos aspectos que generan insatisfacción, no optimizaría las expectativas de los usuarios ni el potencial que puede tener la prestación de un servicio en específico.

Por ello se realizó una indagación de un modelo o sistema de medición que permitiera no solo identificar los puntos críticos de la prestación del servicio de trámites en la Dirección de Organismos Comunales, sino también fijar unas metas

claras para ello. En el siguiente apartado se hará una exploración de los sistemas que más se ajustan a la dinámica de la Dirección de Organismos Comunales.

4.2.4. Sistemas de medición en la prestación de servicios

Se establece que a pesar de que los sistemas de medición de calidad a utilizar para los servicios son distintos a los usados para los productos (ya que los primeros no poseen el grado de cuantitividad y gradualismo de los segundos sí se dispone de unos métodos que permiten realizar un examen metódico de la situación de la empresa, de uno de sus sectores o de una de sus actividades, en materia de calidad (Rocio, 2008, pág. 57).

En la medición de la calidad de servicio se diferencian dos corrientes: la escuela nórdica en torno al ServiceResearch Center de la Universidad de Karlstad y la escuela norteamericana liderada por el Interstate Center for Services Marketing de la Universidad Estatal de Arizona. (Brogowicz, 1990, pág. 12)

En la escuela nórdica, que enfoca el tema de calidad de servicio desde el punto de vista del producto, destacan Lehtinen y Lehtinen (1982) y Grönroos (1984, 1988 y 1994).

- Lehtinen y Lehtinen proponen la existencia de tres dimensiones: calidad física, que incluye los aspectos físicos del servicio; calidad corporativa, que está relacionada con la imagen de la empresa; y calidad interactiva, que deriva de la interacción entre el personal de contacto de la empresa y sus clientes, así como de la interacción entre unos clientes con otros. Además, diferencian entre calidad asociada al proceso de prestación del servicio y calidad asociada con el resultado del servicio.
- Esta diferenciación es también utilizada por Grönroos, quien sugiere dos dimensiones de la calidad de servicio, calidad de proceso y calidad de resultado, pero mediatizadas ambas por la imagen corporativa. La calidad de proceso es juzgada por el consumidor durante la prestación del servicio y engloba las calidades técnica y funcional. Por otro lado, la calidad de resultado es juzgada por el consumidor después de la prestación del servicio y no siempre puede ser controlada por la empresa, ya que es susceptible de influencias externas y ambientales, que actúan como un filtro para juzgar la calidad de una organización. (Adí Sharon, 2003, pág. 24)

En la escuela norteamericana, que se ha centrado en el estudio de la calidad de servicio desde la óptica de las expectativas y las percepciones de los clientes, destaca Berry, Parasuraman y Zeithaml (1985 y 1988).

Berry, Parasuraman y Zeithaml desarrollaron su trabajo por etapas. Primero definieron la calidad de servicio, y después crearon un modelo de medición, el denominado Servqual, el cual corregirían posteriormente. Para estos autores el

principal indicador del nivel de calidad de un servicio es el cliente que lo recibe y lo es en función de dos factores, su experiencia y sus expectativas. En otras palabras, un cliente percibe un servicio como de alta calidad cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas iniciales. El desafío para la empresa será eliminar todos los desajustes existentes.

- Modelo Servqual: El modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es el más ampliamente difundido en el mundo de los servicios. El propósito inicial de estos autores fue crear una escala de múltiples ítems, al objeto de medir la calidad de servicio, así como discutir sus propiedades y aplicaciones potenciales. Por ello, una vez descrita la calidad de servicio como la discrepancia entre expectativas y percepciones, identificaron diez dimensiones que constituían el dominio de éste concepto. En la descripción de estas dimensiones, después de una investigación de mercado utilizaron 22 ítems y cinco dimensiones propuestas que fueron valorados por los clientes a través de expectativas y percepciones, mediante una escala de Likert que variaba desde “fuertemente de acuerdo” (7) hasta “fuertemente en desacuerdo” (1).
- Modelo Servperf: Cronin y Taylor (1992) investigaron la capacidad de medición de una escala más concisa que la anterior, basada exclusivamente en el desempeño, para ello tomaron los ítems directamente del modelo Servqual. Dicha escala fue denominada modelo Servperf. Según estos autores, la conceptualización de la escala Servqual es inadecuada, pues goza de escaso apoyo teórico. La literatura en marketing de servicios parecía ofrecer un considerable apoyo a la superioridad de las medidas de la calidad de servicio basadas en el desempeño. Además, compararon empíricamente la superioridad del modelo por ellos propuesto respecto a otras alternativas. Ante estas críticas, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994) replicaron afirmando que hay un fuerte apoyo teórico para la noción general de que las valoraciones de un cliente ante un estímulo tienen lugar invariablemente en relación a alguna norma.

Otro modelo que surge es el de Eiglier y Langeard, quienes a partir de su teoría de la “servucción” desarrollan el concepto de la calidad del servicio a partir de tres niveles: el output, los elementos de la servucción y el proceso de sí mismo. Las tres dimensiones son percibidas y, por así decirlo, adquiridas por el cliente.

- La calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final: se trata de calidad del servicio prestado en sí mismo y dependerá de si el servicio ha sido capaz de cubrir o no, las necesidades y las expectativas del cliente. Los autores inciden sobre la necesidad imperiosa del conocimiento de estas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.
- La calidad de los elementos de la servucción o la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio: acá se avalúan los

soportes físicos (modernidad, sofisticación, limpieza...), personal de contacto (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad...), clientela (pertenencia al mismo segmento...) y eficacia de su participación.

- La calidad del proceso de prestación del servicio: esta calidad se expresa por la fluidez y la facilidad de las interacciones, su eficacia, su secuencia y por grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente.(Thompson, 2005, pág. 23)

Estas tres dimensiones se encuentran interrelacionadas entre sí, y solo si se alcanza la calidad en los tres se logra la calidad del servicio.

Teniendo presente los anteriores enunciados, la actual propuesta pretende evaluar los trámites y servicios prestados por la secretaría de participación ciudadana y desarrollo social del departamento de Antioquia mediante la elaboración y aplicación de un cuestionario basado en el modelo El modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

4.2.5. Modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Como lo plantea Castillo Morales (2005), *“La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L.Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.”*

Dicho modelo busca comparar la percepción que un usuario o clientes, en este caso de los usuarios de los trámites y servicios prestados por la Dirección de Organismos Comunales de la Gobernación de Antioquia, tienen de dichos servicios y las expectativas que tienen de cómo deberían ser dichos trámites y servicios. Al comparar la brecha entre expectativas y percepción se logra una medida de calidad del servicio y se establece una meta a cumplir que permite optimizar más el potencial del servicio y establece una meta clara para el proceso de mejoramiento.

El objetivo real es avanzar en la identificación de las necesidades y deseos de los usuarios para diseñar y ejecutar servicios que se acerquen a su nivel de satisfacción más alto según la escala establecida. Este modelo permite obtener en primer lugar una calificación de la calidad del organismo o institución en cuestión, en este caso la Dirección de Organismos Comunales; en segundo lugar lo que desean los usuarios; en tercer lugar lo que perciben del servicio que reciben; cuarto, la brecha entre dichos deseos (expectativas) y lo que perciben; y quinto,

permite ordenar las dificultades que impiden optimizar la calidad del servicio de la más grave a la menos grave.

La indagación del modelo Servqual se hace a través de 21 ítems agrupados en 5 grandes dimensiones, que permiten categorizar y juzgar los vacíos en términos de calidad dados por las brechas entre expectativas y percepciones de los usuarios. Dichas dimensiones son confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales o tangibles. Estas dimensiones serán definidas en el siguiente apartado.

Como lo describe Castillo Morales (2005) *“en base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente”*:

- ✓ 1.- *Evaluación de expectativas de calidad de servicios* a través de un cuestionario que contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una entidad o empresa de servicio excelente.
- ✓ 2.- *Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad*. Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.
- ✓ 3.- *Evaluación de la percepción de calidad de servicios* Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio.

Para el caso del presente trabajo se realizó una primera fase en la que se obtuvieron las percepciones de los usuarios como un primer ejercicio del modelo el cual obtuvo unos resultados que serán presentados en apartados posteriores.

Al ser ejecutado el modelo de forma completa, cada uno de los ítems es calificado y medido a través de una escala numérica, que para el caso de este trabajo se dio como.

Totalmente en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4
De acuerdo	5
Muy de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Con dicha información procesada y tabulada se calculan las medias y desviaciones para encontrar las respuestas representativas y verificar su coherencia. Las medias de las percepciones y expectativas se categorizan por

grado de importancia y se restan entre sí (P-E) lo que permitirá hallar 2 cosas, primero la relación entre ambos aspectos y segundo la brecha que deberá ser cerrada para lograr calidad en el servicio.

Si dicho valor es positivo ($P > E$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en dicho ítem. Si el valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción.

4.3. VARIABLES E INDICADORES

4.3.1. *Calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final:*

Se trata de calidad del servicio prestado en sí mismo y dependerá de si el servicio ha sido capaz de cubrir o no, las necesidades y las expectativas del cliente. Los autores inciden sobre la necesidad imperiosa del conocimiento de estas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.

4.3.2. *La calidad de los elementos de la servucción o la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio*

Acá se avalúan los soportes físicos (modernidad, sofisticación, limpieza...), personal de contacto (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad...), clientela (pertenencia al mismo segmento...) y eficacia de su participación.

4.3.3. *La calidad del proceso de prestación del servicio*

Esta calidad se expresa por la fluidez y la facilidad de las interacciones, su eficacia, su secuencia y por grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente.

En esta variable identificamos:

- ✓ El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir el servicio, y debe considerar las siguientes características:
 - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.

- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
- ✓ Las Expectativas: Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones
- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
 - Experiencias de servicios anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.
- ✓ Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la adquisición de un servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- Experiencias de servicios anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.
- ✓ Dimensiones para el modelo Servqual: la escala multidimensional Servqual consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización, a través de las cuales se comparan las expectativas de los usuarios o clientes sobre la prestación de un servicio determinado. Dichas dimensiones son:
- Confiabilidad, habilidad de desarrollar el servicio prometido en la forma como se pactó y con exactitud.
 - Responsabilidad y capacidad de respuesta, es la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
 - Seguridad, conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
 - Empatía, capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
 - Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. TIPO DE ESTUDIO

Estudio es evaluativo con enfoque mixto cualitativo - cuantitativo.

5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población total está constituida por los promotores sociales de 118 municipios y los dignatarios de las 110 Asocomunales de 108 Municipios del Departamento de Antioquia.

Al convocar y realizar la encuesta de percepción, finalmente fue contestada satisfactoriamente por 191 personas, de las cuales 94 la respondieron a nombre de una de las Asocomunales del departamento de Antioquia y 97 son promotores del desarrollo.

Estos valores representan una muestra del 85,45% para Asocomunales y del 89,81% para los promotores del desarrollo.

5.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.

Realización y aplicación de cuestionario de evaluación del servicio.

Procesamiento y análisis a través de una base de datos en el programa SPSS 18

La encuesta aplicó vía email, por la distancia a la que se encuentran de cada una de las ASOCOMUNALES y los promotores de desarrollo, y fue respondida y su información procesada bajo los criterios éticos de la confidencialidad, el uso de la información estrictamente con fines académicos y de uso exclusivo para la investigación en desarrollo.

6. RESULTADOS

6.1. RASGOS GENERALES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL DE POBLACIÓN	TOTAL DE POBLACIÓN ENCUESTADA	PORCENTAJE MUESTRAL	CARACTERÍSTICAS
Representantes de Asocomunales del Departamento de Antioquia	110	94	85,45%	Las Asocomunales son organizaciones comunales de segundo nivel que agrupan las organizaciones comunitarias de primer nivel de un municipio, zona o comuna del mismo con el fin de articular sus acciones.
Promotores del desarrollo o sociales del Departamento de Antioquia	118	97	82,20%	Los promotores de desarrollo son servidores públicos adscritos bien sea a las administraciones municipales únicamente o en convenio con la Gobernación de Antioquia, que acompañan a las organizaciones sociales y comunitarias y planean y ejecutan acciones tendientes a su fortalecimiento organizacional.

Dentro de la metodología planteada, usando el modelo Servqual, se practicó una encuesta de 22 preguntas vía web a 191 personas, de las cuales 94 la respondieron a nombre de una de las Asocomunales del departamento de Antioquia y 97 son promotores del desarrollo en uno de los municipios de Antioquia, o en su defecto aquel servidor que en representación de cada alcaldía acompañe las organizaciones sociales y comunitarias en cada municipio.

Las posibles respuestas están codificadas con números del 1 al 7 de la siguiente manera:

Totalmente en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4
De acuerdo	5
Muy de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Dichas preguntas están agrupadas en 5 dimensiones, que permiten analizar temáticamente la percepción y expectativas de los usuarios de 5 trámites realizados por la Dirección de Organismos Comunales del departamento de Antioquia. En este caso, el cuestionario practicado da cuenta en forma general de las percepciones acerca de los 5 trámites solicitados por los organismos comunales de primer y segundo grado del departamento de Antioquia, que son:

1. Solicitud de personería jurídica por parte de organismos comunales nuevos.
2. Registro de dignatarios elegidos.

3. Certificado de existencia y representación legal.

4. Reforma de estatutos.

5. Inscripción de libros reglamentarios.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta sobre percepciones practicada a 191 promotores, servidores y Asocomunales de Antioquia. En él, se presentan las medias parciales y general de las calificaciones obtenidas, y los histogramas de frecuencias para cada uno de los 22 ítems consultados con los usuarios. Con esta información se podrá identificar las tendencias de las respuestas obtenidas de la encuesta, e identificar valores extremos que permitirán indagar por las causales de insatisfacción tanto para las Asocomunales como para los actores institucionales.

Si bien acá se presentan el total de resultados, se le dará profundidad al análisis en apartados posteriores teniendo en cuenta las dimensiones que plantea la metodología.

Dim	Pregunta	Media General	Media Instit.	Media Asoc.	Histogramas de Frecuencia por Calificación																		
1. ELEMENTOS TANGIBLES	1. La Dirección de Organismos Comunales cuenta con equipos e (Computadoras de última tecnología, aplicativos en sistemas, video proyectores, etc) actualizados.	5,387	5,165	5,617	<table border="1"> <caption>Histograma de Frecuencia por Calificación - Ítem 1</caption> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>3</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>10</td></tr> <tr><td>4</td><td>24</td></tr> <tr><td>5</td><td>67</td></tr> <tr><td>6</td><td>34</td></tr> <tr><td>7</td><td>51</td></tr> <tr><td>Mayor</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Calificación	Frecuencia	1	3	2	2	3	10	4	24	5	67	6	34	7	51	Mayor	0
	Calificación	Frecuencia																					
	1	3																					
2	2																						
3	10																						
4	24																						
5	67																						
6	34																						
7	51																						
Mayor	0																						
2. Las instalaciones físicas de la Dirección de Organismos Comunales son visualmente atractivas (Ordenadas y cómodas para el funcionario y el usuario)	5,236	5,124	5,351	<table border="1"> <caption>Histograma de Frecuencia por Calificación - Ítem 2</caption> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>8</td></tr> <tr><td>3</td><td>15</td></tr> <tr><td>4</td><td>25</td></tr> <tr><td>5</td><td>63</td></tr> <tr><td>6</td><td>36</td></tr> <tr><td>7</td><td>44</td></tr> <tr><td>Mayor</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Calificación	Frecuencia	1	0	2	8	3	15	4	25	5	63	6	36	7	44	Mayor	0	
Calificación	Frecuencia																						
1	0																						
2	8																						
3	15																						
4	25																						
5	63																						
6	36																						
7	44																						
Mayor	0																						
3. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales están bien presentados	6,136	6,103	6,170	<table border="1"> <caption>Histograma de Frecuencia por Calificación - Ítem 3</caption> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>6</td></tr> <tr><td>4</td><td>6</td></tr> <tr><td>5</td><td>41</td></tr> <tr><td>6</td><td>41</td></tr> <tr><td>7</td><td>97</td></tr> <tr><td>Mayor</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Calificación	Frecuencia	1	0	2	0	3	6	4	6	5	41	6	41	7	97	Mayor	0	
Calificación	Frecuencia																						
1	0																						
2	0																						
3	6																						
4	6																						
5	41																						
6	41																						
7	97																						
Mayor	0																						

2. CONFIABILIDAD	4. Los elementos materiales (folletos, libros, actas y similares) son visualmente atractivos.	5,429	5,309	5,553	<table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Count</th><td>1</td><td>3</td><td>10</td><td>27</td><td>55</td><td>48</td><td>47</td><td>0</td></tr> </table>	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8	Count	1	3	10	27	55	48	47	0
	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8														
	Count	1	3	10	27	55	48	47	0														
	5. Cuando la Dirección de Organismos Comunales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	5,293	5,237	5,351	<table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Count</th><td>6</td><td>1</td><td>12</td><td>32</td><td>47</td><td>47</td><td>46</td><td>0</td></tr> </table>	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8	Count	6	1	12	32	47	47	46	0
	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8														
Count	6	1	12	32	47	47	46	0															
6. Cuando un usuario tiene un problema la Dirección de Organismos Comunales muestra un sincero interés en solucionarlo.	5,728	5,722	5,734	<table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Count</th><td>1</td><td>5</td><td>8</td><td>20</td><td>33</td><td>54</td><td>70</td><td>0</td></tr> </table>	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8	Count	1	5	8	20	33	54	70	0	
Rating	1	2	3	4	5	6	7	8															
Count	1	5	8	20	33	54	70	0															
7. La Dirección de Organismos Comunales realiza bien el servicio desde la primera vez.	5,550	5,412	5,691	<table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Count</th><td>1</td><td>2</td><td>11</td><td>20</td><td>56</td><td>45</td><td>56</td><td>0</td></tr> </table>	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8	Count	1	2	11	20	56	45	56	0	
Rating	1	2	3	4	5	6	7	8															
Count	1	2	11	20	56	45	56	0															
8. La Dirección de Organismos Comunales concluye el servicio en el tiempo prometido.	5,272	5,144	5,404	<table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Count</th><td>4</td><td>1</td><td>17</td><td>32</td><td>45</td><td>47</td><td>45</td><td>0</td></tr> </table>	Rating	1	2	3	4	5	6	7	8	Count	4	1	17	32	45	47	45	0	
Rating	1	2	3	4	5	6	7	8															
Count	4	1	17	32	45	47	45	0															

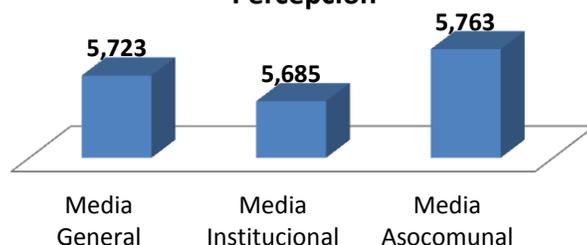
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. La Dirección de Organismos Comunales logra entregar registros sin errores	5,277	5,165	5,394	
	10. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales comunican a los usuarios con claridad y precisión el tiempo requerido para brindar el servicio.	5,534	5,433	5,638	
	11. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales ofrecen un servicio oportuno y ágil a sus usuarios.	5,534	5,505	5,564	
	12. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales siempre están dispuestos a colaborar a sus usuarios.	6,047	6,062	6,032	
	13. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales se encuentran disponibles para atender a sus usuarios.	5,864	5,835	5,894	

4. SEGURIDAD	<p>14. El comportamiento de los empleados de la Dirección de Organismos Comunales le inspira confianza a sus usuarios.</p>	6,047	6,052	6,043	<table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>y mayor...</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>0</td><td>1</td><td>4</td><td>15</td><td>35</td><td>46</td><td>90</td><td>0</td></tr> </table>	Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...	Frecuencia	0	1	4	15	35	46	90	0
	Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...														
	Frecuencia	0	1	4	15	35	46	90	0														
	<p>15. Usted se siente seguro con sus trámites realizados en la Dirección de Organismos Comunales.</p>	5,979	6,010	5,947	<table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>y mayor...</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>15</td><td>38</td><td>46</td><td>86</td><td>0</td></tr> </table>	Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...	Frecuencia	1	2	3	15	38	46	86	0
Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...															
Frecuencia	1	2	3	15	38	46	86	0															
<p>16. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales son siempre amables con los usuarios.</p>	6,079	6,021	6,138	<table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>y mayor...</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>17</td><td>27</td><td>43</td><td>98</td><td>0</td></tr> </table>	Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...	Frecuencia	1	2	3	17	27	43	98	0	
Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...															
Frecuencia	1	2	3	17	27	43	98	0															
<p>17. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.</p>	5,974	6,021	5,926	<table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>y mayor...</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>1</td><td>0</td><td>3</td><td>15</td><td>43</td><td>47</td><td>82</td><td>0</td></tr> </table>	Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...	Frecuencia	1	0	3	15	43	47	82	0	
Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...															
Frecuencia	1	0	3	15	43	47	82	0															
5. EMPATÍA	<p>18. La Dirección de Organismos Comunales da a sus usuarios una atención personalizada.</p>	6,005	6,041	5,968	<table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>y mayor...</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>0</td><td>2</td><td>3</td><td>17</td><td>35</td><td>47</td><td>87</td><td>0</td></tr> </table>	Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...	Frecuencia	0	2	3	17	35	47	87	0
Respuesta	1	2	3	4	5	6	7	y mayor...															
Frecuencia	0	2	3	17	35	47	87	0															

<p>19. La Dirección de Organismos Comunales tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.</p>	5,764	5,742	5,787	<table border="1"> <tr><th>Calificación</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>1</td><td>4</td><td>8</td><td>18</td><td>38</td><td>48</td><td>74</td><td>0</td></tr> </table>	Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	Frecuencia	1	4	8	18	38	48	74	0
Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8														
Frecuencia	1	4	8	18	38	48	74	0														
<p>20. La Dirección de Organismos Comunales tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.</p>	5,958	6,000	5,915	<table border="1"> <tr><th>Calificación</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>0</td><td>5</td><td>3</td><td>18</td><td>33</td><td>42</td><td>90</td><td>0</td></tr> </table>	Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	Frecuencia	0	5	3	18	33	42	90	0
Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8														
Frecuencia	0	5	3	18	33	42	90	0														
<p>21. La Dirección de Organismos Comunales se preocupa por los intereses de sus usuarios.</p>	5,817	5,794	5,840	<table border="1"> <tr><th>Calificación</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>0</td><td>4</td><td>2</td><td>17</td><td>43</td><td>61</td><td>64</td><td>0</td></tr> </table>	Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	Frecuencia	0	4	2	17	43	61	64	0
Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8														
Frecuencia	0	4	2	17	43	61	64	0														
<p>22. La Dirección de Organismos Comunales comprende las necesidades específicas de sus usuarios.</p>	5,607	5,536	5,681	<table border="1"> <tr><th>Calificación</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><th>Frecuencia</th><td>0</td><td>2</td><td>10</td><td>21</td><td>46</td><td>61</td><td>51</td><td>0</td></tr> </table>	Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	Frecuencia	0	2	10	21	46	61	51	0
Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8														
Frecuencia	0	2	10	21	46	61	51	0														

Al revisar los resultados obtenidos, puede notarse que en todos los casos las medias están por encima de 5,124, lo que significa que la tendencia promedio está por encima de dicho valor, en promedio las personas como mínimo en “acuerdo” con los servicios recibidos por parte de la Dirección de organismos comunales. Sin embargo, al hacer una revisión más minuciosa, pueden notarse algunos valores bajos que significan calificaciones bajas frente a la percepción del servicio prestado. Estos valores serán analizados en apartados posteriores puesto que darán idea de los elementos que eventualmente la Dirección de Organismos Comunales deberá mejorar.

Medias Totales para las 22 ítem sobre Percepción



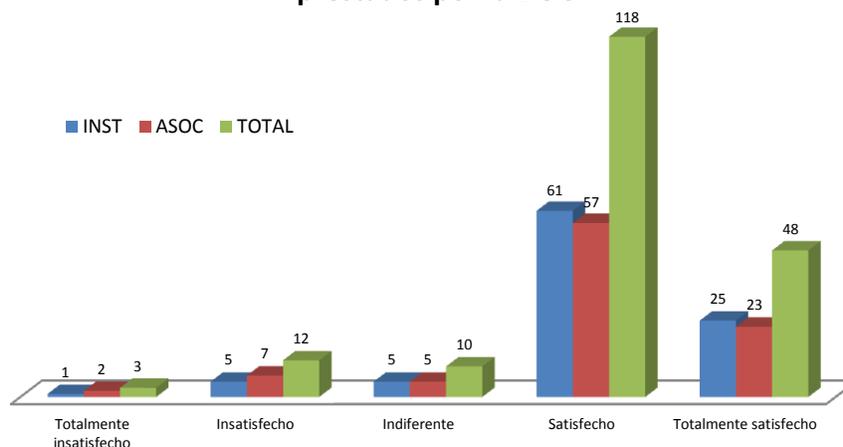
Frente a los promedios totales de las medias, en la escala de 1 a 7 planteada para este ejercicio, tenemos una calificación media general de 5,723, es decir, en promedio los encuestados dieron a los 22 ítem una calificación cercana al “muy acuerdo” que es de 6 puntos.

Existe una pregunta 23 que indaga, en una escala de 1 a 5, directamente por la satisfacción de los servicios por medio de trámite prestados por la Dirección de Organismos Comunales. A continuación se presenta el cuadro resumen de las respuestas obtenidas en este ítem. La pregunta específica es “¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los trámites y servicios prestados por la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social del Departamento de Antioquia a los Organismos Comunales?”

CALIFICACIÓN	INST	ASOC	TOTAL
Totalmente insatisfecho	1	2	3
Insatisfecho	5	7	12
Indiferente	5	5	10
Satisfecho	61	57	118
Totalmente satisfecho	25	23	48
TOTAL	97	94	191

Al comparar la pregunta 23 con la medias para los 22 ítem se puede notar que las distribuciones en los histogramas de frecuencias tienen un comportamiento similar, incluso, al interpretar ambos resultados se puede ver que según la media de los 22 ítems en una escala de 1 a 7 se tiene como “muy acuerdo” la percepción de los encuestados, mientras que en la pregunta 23 la tendencia es de “satisfacción” siendo 118 de las 191 personas las que ofrecieron esta respuesta. Con lo anterior se puede decir que existe coherencia al comparar la media para los 22 ítems como para la pregunta 23 y se ratifica que en su mayoría existe “satisfacción y acuerdo” frente a la gestión de la Dirección de Organismos Comunales. Sin embargo, se reitera que es importante tener en cuenta los desacuerdos e insatisfacciones manifestadas por los encuestados.

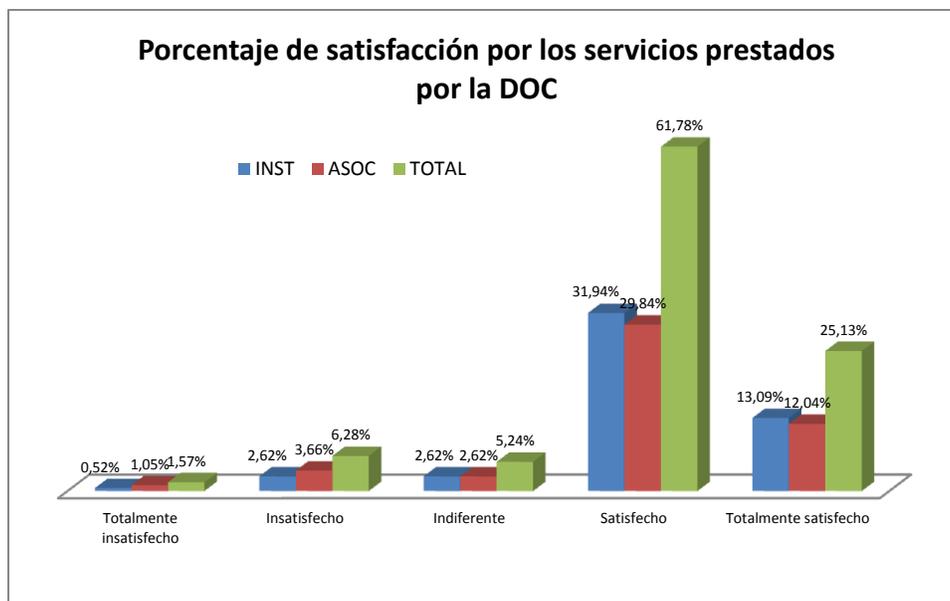
Personas por nivel de satisfacción por los servicios prestados por la DOC



Es importante también destacar, que aunque las diferencias son relativamente bajas, existe una tendencia por parte de las Asocomunales de dar opiniones más favorables acerca de la gestión de la Dirección de organismos comunales, que la que brindan los actores institucionales.

CALIFICACIÓN	INST	ASOC	TOTAL
Totalmente insatisfecho	0,52%	1,05%	1,57%
Insatisfecho	2,62%	3,66%	6,28%
Indiferente	2,62%	2,62%	5,24%
Satisfecho	31,94%	29,84%	61,78%
Totalmente satisfecho	13,09%	12,04%	25,13%
TOTAL	50,79%	49,21%	100%

Al revisar la misma información pero expresada porcentualmente se hacen más evidentes las diferencias y similitudes entre las respuestas de los Asocomunales y promotores. Los resultados son contundentes, las respuestas fueron en un 61,78% de satisfacción, y dada de forma equilibrada tanto por Asocomunales como por promotores.



Al realizar el análisis no solo de las medias, sino de las desviaciones típicas pregunta por pregunta, da idea que brinda es de resultados consistentes, puesto que en ningún caso la desviación supera el valor de 1,504, y las desviaciones promedio están alrededor de 1,262, es decir, las respuestas tienden a estar concentradas alrededor de las medias con algunos datos atípicos, como puede observarse en el siguiente cuadro.

DIM	PREGUNTA	Media Total	Media Instit.	Media Asoc.	Desv. Total	Desv. Inst.	Desv. Asoc.
1. ELEMENTOS TANGIBLES	1. La Dirección de Organismos Comunales cuenta con equipos e (Computadoras de última tecnología, aplicativos en sistemas, video proyectores, etc) actualizados.	5,387	5,165	5,617	1,336	1,272	1,369
	2. Las instalaciones físicas de la Dirección de Organismos Comunales son visualmente atractivas (Ordenadas y cómodas para el funcionario y el usuario)	5,236	5,124	5,351	1,373	1,333	1,412
	3. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales están bien presentados	6,136	6,103	6,170	1,057	0,995	1,123
	4. Los elementos materiales (folletos, libros, actas y similares) son visualmente atractivos.	5,429	5,309	5,553	1,279	1,202	1,349
2. CONFIABILIDAD	5. Cuando la Dirección de Organismos Comunales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	5,293	5,237	5,351	1,450	1,463	1,442
	6. Cuando un usuario tiene un problema la Dirección de Organismos Comunales muestra un sincero interés en solucionarlo.	5,728	5,722	5,734	1,349	1,321	1,385
	7. La Dirección de Organismos Comunales realiza bien el servicio desde la primera vez.	5,550	5,412	5,691	1,276	1,197	1,344
	8. La Dirección de Organismos Comunales concluye el servicio en el tiempo prometido.	5,272	5,144	5,404	1,425	1,421	1,424
	9. La Dirección de Organismos Comunales logra entregar registros sin errores	5,277	5,165	5,394	1,455	1,404	1,504

3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales comunican a los usuarios con claridad y precisión el tiempo requerido para brindar el servicio.	5,534	5,433	5,638	1,349	1,376	1,319
	11. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales ofrecen un servicio oportuno y ágil a sus usuarios.	5,534	5,505	5,564	1,313	1,259	1,372
	12. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales siempre están dispuestos a colaborar a sus usuarios.	6,047	6,062	6,032	1,125	1,088	1,168
	13. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales se encuentran disponibles para atender a sus usuarios.	5,864	5,835	5,894	1,262	1,288	1,240
4. SEGURIDAD	14. El comportamiento de los empleados de la Dirección de Organismos Comunales le inspira confianza a sus usuarios.	6,047	6,052	6,043	1,116	1,140	1,097
	15. Usted se siente seguro con sus trámites realizados en la Dirección de Organismos Comunales.	5,979	6,010	5,947	1,187	1,141	1,239
	16. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales son siempre amables con los usuarios.	6,079	6,021	6,138	1,205	1,250	1,160
	17. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	5,974	6,021	5,926	1,117	1,060	1,175
5. EMPATÍA	18. La Dirección de Organismos Comunales da a sus usuarios una atención personalizada.	6,005	6,041	5,968	1,145	1,089	1,204
	19. La Dirección de Organismos Comunales tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	5,764	5,742	5,787	1,327	1,371	1,286
	20. La Dirección de Organismos Comunales tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	5,958	6,000	5,915	1,260	1,208	1,317
	21. La Dirección de Organismos Comunales se preocupa por los intereses de sus usuarios.	5,817	5,794	5,840	1,148	1,154	1,148
	22. La Dirección de Organismos Comunales comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	5,607	5,536	5,681	1,200	1,199	1,202
PROMEDIOS TOTALES		5,705	5,656	5,756	1,262	1,238	1,285

A continuación, se presentará la información evaluada por las dimensiones planteadas por la metodología. Inicialmente se presenta un cuadro donde se comparan las medias de las 5 dimensiones planteadas y posteriormente se realizará el análisis por cada una de las dimensiones.

En primer lugar hay que entender el significado de cada una de las dimensiones acá presentadas.

La dimensión 1, elementos tangibles, hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, es decir, aquellos aspectos físicos que el usuario percibe en la organización, incluyendo limpieza y modernidad, y son evaluadas en los elementos, personal, infraestructura y objetos.

La dimensión 2, confiabilidad, invoca la habilidad de la Dirección de Organismos Comunales u otra organización en cuestión para desarrollar el servicio prometido según lo acordado con el usuario.

La dimensión 3, capacidad de respuesta, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido y efectivo.

La dimensión 4, seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

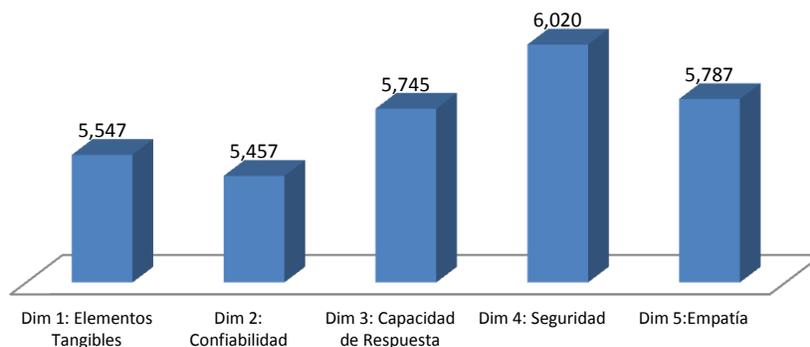
La dimensión 5, empatía, como la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios.

Entendidas estas definiciones, a continuación se presenta el cuadro comparativo de los promedios de calificación por dimensión, teniendo en cuenta la misma escala de calificación de 1 a 7 planteadas para los 22 ítems anteriormente descrita.

En él, puede verse que los valores de las medias oscilan entre 5,457 y 6,020, es decir, una diferencia de 0,563 puntos de calificación, una diferencia baja si se tiene en cuenta que la escala es de 1 a 7. Hay que recordar que según la metodología el valor de 5 equivale a la calificación “de acuerdo” y 6 a “muy de acuerdo”.

El valor más pequeño de las medias por dimensión, es decir 5,457, corresponde a la dimensión de confiabilidad, es decir, la capacidad de la Dirección de Organismos Comunales para desarrollar el servicio prometido según lo acordado. Si bien la calificación promedio no es baja puesto que está por encima de 5 (de acuerdo), el comparativo demuestra que los encuestados tienen una percepción no tan positiva de la confiabilidad frente a las otras dimensiones.

Comparativo de los promedios por dimensión



El valor más alto es de 6,020 está por encima de 6 (Muy de acuerdo), correspondiente a la dimensión seguridad. Esto implica que las personas encuestadas tienen la percepción más alta, frente a las otras dimensiones, del conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

Se puede decir con lo anterior que las calificaciones medias por dimensión para la presente encuesta son favorables para la Dirección de organismos Comunales

6.2. ANÁLISIS POR DIMENSIÓN

6.2.1. DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles

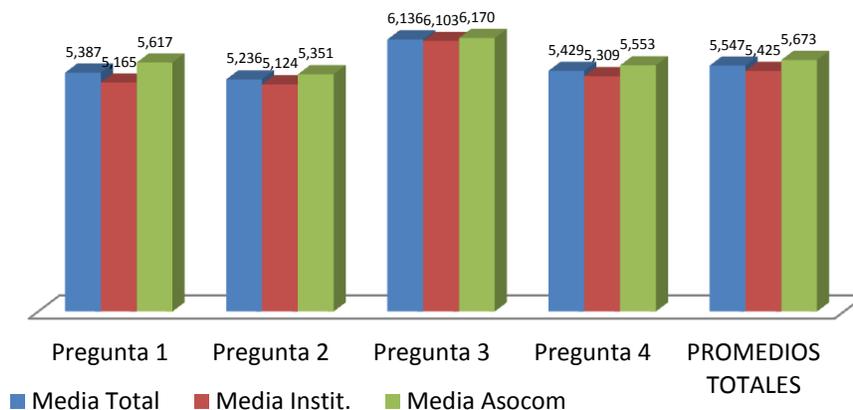
La dimensión de elementos tangibles, es decir, aquellos aspectos físicos que el usuario percibe en la organización, incluyendo limpieza y modernidad, fue indagada a través de 4 preguntas que hacen referencia a equipos, instalaciones físicas, los empleados y otros materiales. A continuación se presentan el histograma de frecuencias, los promedios y las desviaciones por pregunta discriminados por tipo de usuario (institucional o Asocomunal) y también totales por pregunta.

DIM	PREGUNTA	Media Total	Media Instit.	Media Asoc.	Desv. Total	Desv. Instit.	Desv. Asoc.	Histogramas de Frecuencia
1. ELEMENTOS TANGIBLES	1. La Dirección de Organismos Comunales cuenta con equipos e (Computadoras de última tecnología, aplicativos en sistemas, video proyectores, etc) actualizados.	5,387	5,165	5,617	1,336	1,272	1,369	
	2. Las instalaciones físicas de la Dirección de Organismos Comunales son visualmente atractivas (Ordenadas y cómodas para el funcionario y el usuario)	5,236	5,124	5,351	1,373	1,333	1,412	
	3. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales están bien presentados	6,136	6,103	6,170	1,057	0,995	1,123	

4. Los elementos materiales (folletos, libros, actas y similares) son visualmente atractivos.	5,429	5,309	5,553	1,279	1,202	1,349
	PROMEDIOS TOTALES	5,547	5,425	5,673	1,262	1,200

Al revisar las medias y compararlas por tipo de usuario se siguen manteniendo la tendencia de una mejor percepción por parte de los Asocomunales de los servicios y trámites que presta la Dirección de Organismos Comunales.

Promedios de Calificación para Elementos Tangibles



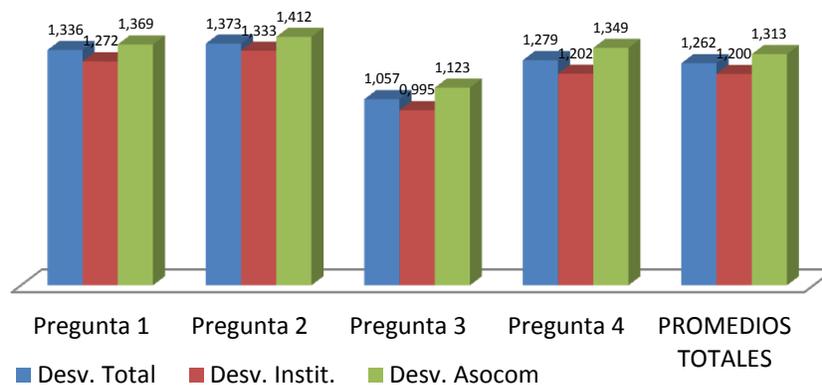
Las calificaciones medias de esta dimensión oscilan entre 5,236 y 6,136, siendo la media más baja la de la pregunta 2 “Las instalaciones físicas de la Dirección de Organismos Comunales son visualmente atractivas (Ordenadas y cómodas para el funcionario y el usuario)” y la media más alta la de la pregunta 3 “Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales están bien presentados”, la cual no solo tiene el valor promedio más alto sino que también posee la mayor cantidad de calificaciones positivas por parte de los encuestados y la menor variabilidad en las respuestas según su desviación típica.

Si bien la pregunta 1 (“La Dirección de Organismos Comunales cuenta con equipos e -Computadoras de última tecnología, aplicativos en sistemas, video proyectores, etc- actualizados), no es la ganadora en como la media más baja de esta dimensión, si es la que mayor número de valores de calificación bajos presenta que, según la tendencia vista en otras preguntas, pueden ser tomados como valores atípicos. Un ejemplo de ello es que para la calificación de 1

(Totalmente Desacuerdo) 3 personas señalaron esta calificación, mientras que la calificación de 2 (Muy en desacuerdo) la dieron 2 personas, rompiendo la tendencia que tiene la distribución de los datos. Sin embargo, es importante indagar por qué se dan estas calificaciones.

Al ver la distribución de los datos, la desviación más significativa se da en la pregunta 2, sin embargo, el comportamiento de las respuestas no dista mucho de las preguntas 1 y 4 por lo que no es muy importante su análisis como la desviación más alta. La variabilidad menor es la de la pregunta 3, e incluso su distribución como lo muestra el histograma de frecuencias no es común frente a las otras preguntas; esta variabilidad baja significa que existe mayor consenso entre los encuestados sobre la presentación de los servidores de la Dirección de Organismos Comunales.

Desviaciones de calificación para elementos tangibles



6.2.2. DIMENSIÓN 2: Confiabilidad

Cabe recordar que en forma general esta dimensión fue la que obtuvo puntajes más bajos frente a las otras, sin ser su promedio una calificación negativa para los servicios prestados de la Dirección de Organismos Comunales. Esta dimensión da cuenta de la habilidad de la Dirección de Organismos Comunales u otra organización en cuestión para desarrollar el servicio prometido según lo acordado con el usuario, y fue indagada con las preguntas 5 a 9. Al igual que para la dimensión anterior, a continuación se presentan el histograma de frecuencias, los promedios y las desviaciones por pregunta discriminados por tipo de usuario (institucional o Asocomunal) y también totales por pregunta.

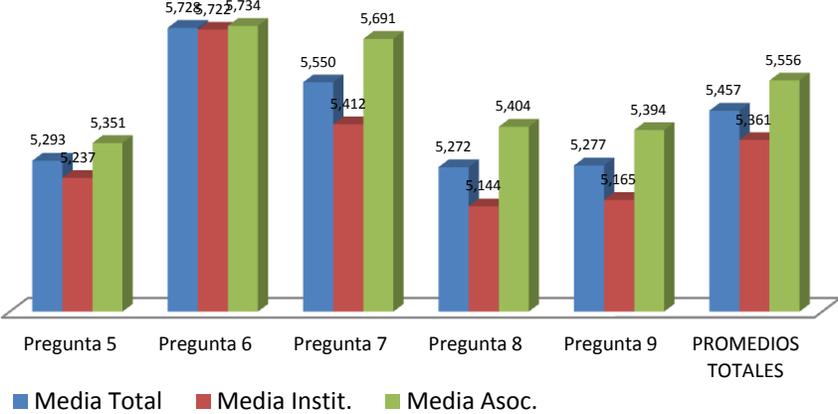
DIM	PREGUNTA	Media Total	Media Instit.	Media Asoc.	Dev. Total	Dev. Instit.	Dev. Asoc.	Observaciones
2. CONFIABILIDAD	5. Cuando la Dirección de Organismos Comunales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	5,293	5,237	5,351	1,450	1,463	1,442	
	6. Cuando un usuario tiene un problema la Dirección de Organismos Comunales muestra un sincero interés en solucionarlo.	5,728	5,722	5,734	1,349	1,321	1,385	
	7. La Dirección de Organismos Comunales realiza bien el servicio desde la primera vez.	5,550	5,412	5,691	1,276	1,197	1,344	
	8. La Dirección de Organismos Comunales concluye el servicio en el tiempo prometido.	5,272	5,144	5,404	1,425	1,421	1,424	
	9. La Dirección de Organismos Comunales logra entregar registros sin errores	5,277	5,165	5,394	1,455	1,404	1,504	
PROMEDIOS TOTALES		5,457	5,361	5,556	1,376	1,336	1,414	

De las 5 preguntas planteadas para esta dimensión, la que en promedio obtuvo una calificación más alta fue la número 6, “Cuando un usuario tiene un problema la Dirección de Organismos Comunales muestra un sincero interés en solucionarlo”, con una media de 5,728, mientras que la calificación promedio más baja fue la pregunta número 8, “La Dirección de Organismos Comunales concluye el servicio

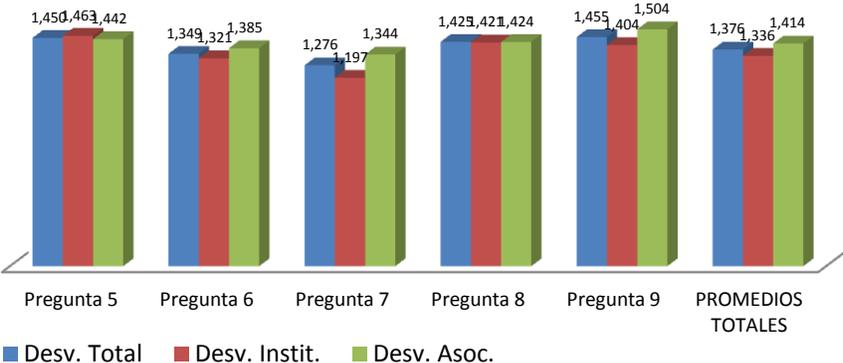
en el tiempo prometido”. Sin embargo, la diferencia entre las calificaciones promedio de esta última con respecto a la pregunta 5 y la 9 (“Cuando la Dirección de Organismos Comunales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace” y “La Dirección de Organismos Comunales logra entregar registros sin errores” respectivamente), es muy cerrada, por lo que no permite que destaque como el valor más bajo.

Al observar los histogramas, es importante resaltar que hubo preguntas con calificaciones radicalmente bajas que rompieron la tendencia de la distribución de las frecuencias en los gráficos, en particular en las preguntas 5, 8 y 9. La pregunta 5 tuvo 6 respuestas de “Totalmente en desacuerdo” que es la calificación más baja que se puede obtener; la pregunta 8 tuvo 4 de estas respuestas y la 9 obtuvo 3.

Promedios de Calificación para Confiabilidad



Desviaciones de calificación para Confiabilidad



Si bien existieron los mencionados datos atípicos, todos los promedios estuvieron por encima de 5 y por debajo de 6, es decir, en promedio las personas calificaron entre “de acuerdo” (calificación 5) y “muy de acuerdo” (calificación 6). De igual manera se mantiene la tendencia de una calificación más generosa por parte de los Asocomunales que la que ofrecen los actores institucionales, aunque dicha diferencia es muy pequeña.

Al revisar los datos de las desviaciones, estas son muy homogéneas para los 3 valores más altos, es decir las preguntas 5, 8 y 9, los cuáles coinciden con aquellas preguntas que tuvieron los mencionados valores atípicos; ello da a entender que esa desviación mayor se ve influenciada en alto grado por los datos atípicos que dan la sensación de mayor variabilidad en las respuestas.

6.2.3. DIMENSIÓN 3: Capacidad De Respuesta

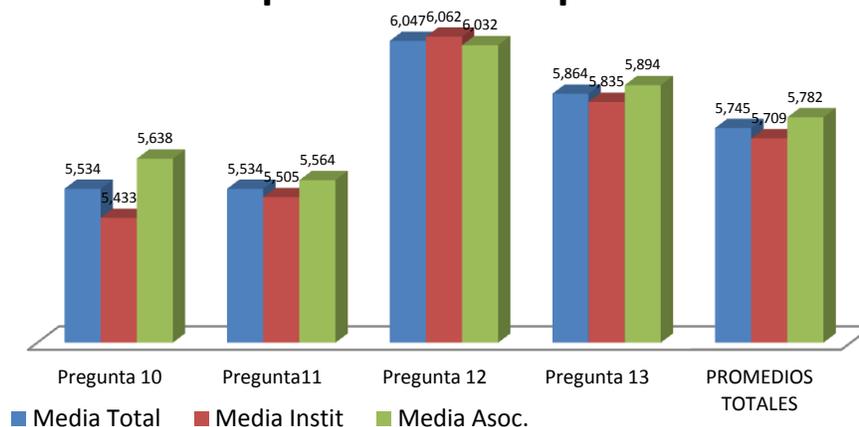
Capacidad de respuesta se entiende como la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido y efectivo. Fue indagada a través de 4 preguntas que tienen que ver con este tema.

DIM	PREGUNTA	Media Total	Media Instit	Media Asoc.	Desv. Total	Desv. Instit.	Desv. Asoc.	Histogramas de Frecuencia
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales comunican a los usuarios, con claridad y precisión el tiempo requerido para brindar el servicio.	5,534	5,433	5,638	1,349	1,376	1,319	
	11. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales ofrecen un servicio oportuno y ágil a sus usuarios.	5,534	5,505	5,564	1,313	1,259	1,372	

12. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunes siempre están dispuestos a colaborar a sus usuarios.	6,047	6,062	6,032	1,125	1,088	1,168	
13. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunes se encuentran disponibles para atender a sus usuarios.	5,864	5,835	5,894	1,262	1,288	1,240	
PROMEDIOS TOTALES	5,745	5,709	5,782	1,262	1,253	1,275	

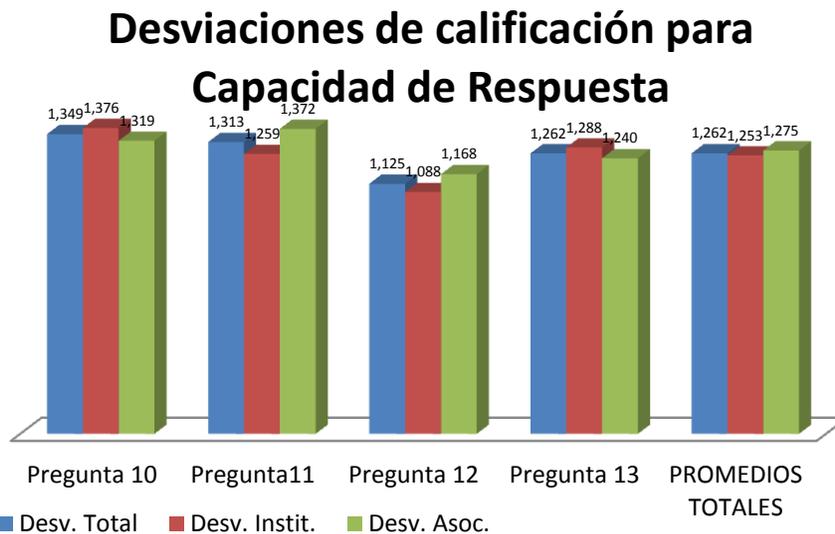
En general todas las medias estuvieron por encima de 5,534, la cuál es una calificación por encima de 5 “de acuerdo” y más cercana al 6 “muy de acuerdo”, al igual que la media total para la dimensión. Al mirar los histogramas, la distribución es muy similar entre las preguntas 10 y 11, incluso los valores de sus medias son iguales y entre las preguntas de esta dimensión son los valores más bajos. Entre las preguntas 12 y 13, también existe similitud entre sus distribuciones, siendo la 12 la mejor puntuada (Pregunta 12: “Los empleados de la Dirección de Organismos Comunes siempre están dispuestos a colaborar a sus usuarios”).

Promedios de Calificación para Capacidad de Respuesta



La pregunta que obtuvo mayor número de calificaciones bajas fue la número 10 (“Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales comunican a los usuarios con claridad y precisión el tiempo requerido para brindar el servicio”).

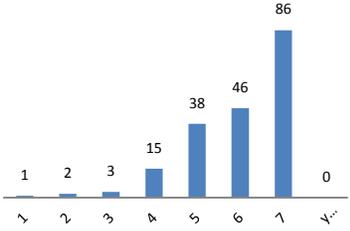
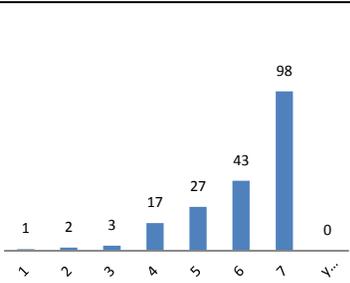
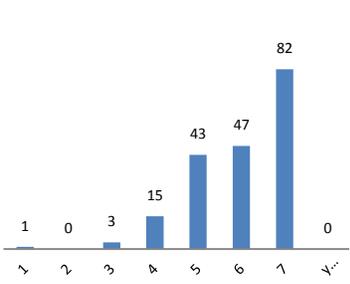
Las variabilidades expresadas por las desviaciones son bajas y homogéneas, puesto que las diferencias entre una u otra pregunta no es significativa, ni siquiera en la pregunta 10 que posee el mayor número de calificaciones bajas. En términos de valores, a pesar de las diferencias tan bajas las sociedad entre preguntas se mantienen, el parecido entre la 10 y la 11, y entre la 12 y la 13, mostrando consistencia en los resultados.



6.2.4. DIMENSIÓN 4: Seguridad

De todas las dimensiones, capacidad de respuesta fue la mejor calificada en promedio, frente a las otras dimensiones. Fue indagada a través de 4 preguntas que encuestaban sobre la percepción de los usuarios sobre el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

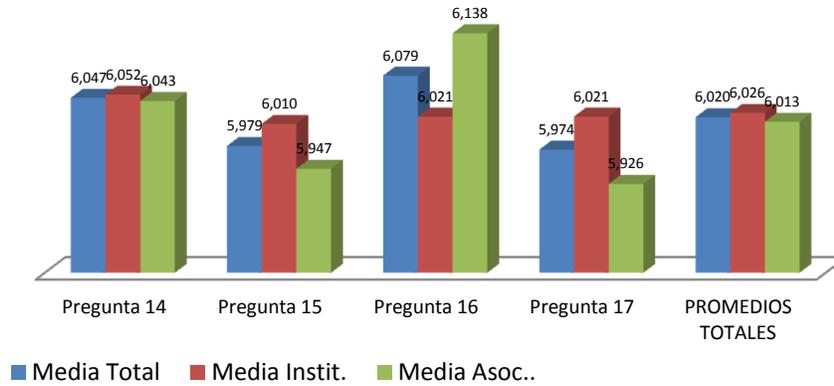
DIM	PREGUNTA	Media Total	Media Instit.	Media Asoc..	Desv. Total	Desv. Instit.	Desv. Asoc.	Histogramas de Frecuencia
4. SEGURIDAD	14. El comportamiento de los empleados de la Dirección de Organismos Comunales le inspira confianza a sus usuarios.	6,047	6,052	6,043	1,116	1,140	1,097	

15. Usted se siente seguro con sus trámites realizados en la Dirección de Organismos Comunales.	5,979	6,010	5,947	1,187	1,141	1,239	
16. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales son siempre amables con los usuarios.	6,079	6,021	6,138	1,205	1,250	1,160	
17. Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	5,974	6,021	5,926	1,117	1,060	1,175	
PROMEDIOS TOTALES	6,020	6,026	6,013	1,156	1,148	1,168	

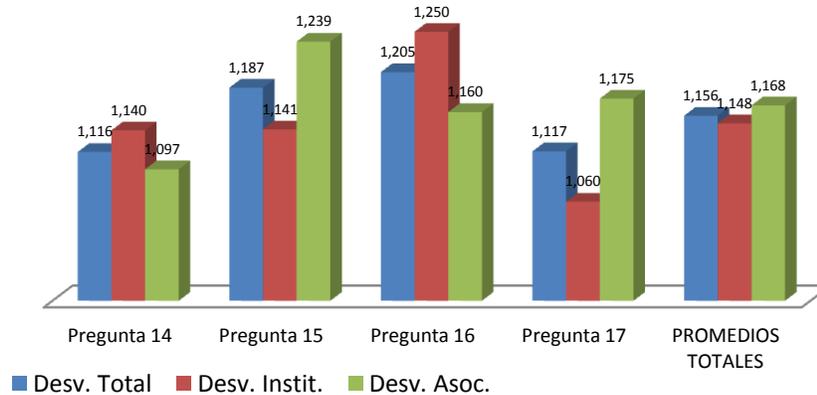
Para esta dimensión, los promedios de calificación y los histogramas son homogéneos, lo que implica que las distribuciones de las respuestas también lo son. Realmente se nota la tendencia de los usuarios de ofrecer las calificaciones más altas en mayor número. La pregunta mejor puntuada fue la número 16 “Los empleados de la Dirección de Organismos Comunales son siempre amables con los usuarios”, con un puntaje de 6,079, seguida muy de cerca por la 14 “El comportamiento de los empleados de la Dirección de Organismos Comunales le inspira confianza a sus usuarios”, con una calificación de 6,047. Las diferencia en los promedios son muy bajas y realmente su distinción pierde relevancia puesto que dichos promedios son valores muy cercanos a 6 (Muy de acuerdo).

Las desviaciones, como puede notarse en el siguiente cuadro, mantienen valores bajos, lo que da idea de consistencia en las respuestas de los usuarios, tal como ha sido la tendencia en otras dimensiones.

Promedios de Calificación para Seguridad



Desviaciones de calificación para Seguridad



6.2.5. DIMENSIÓN 5: Empatía

Empatía se entiende como la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios. También se caracteriza por gozar de promedios de calificación altos con relación a otras dimensiones

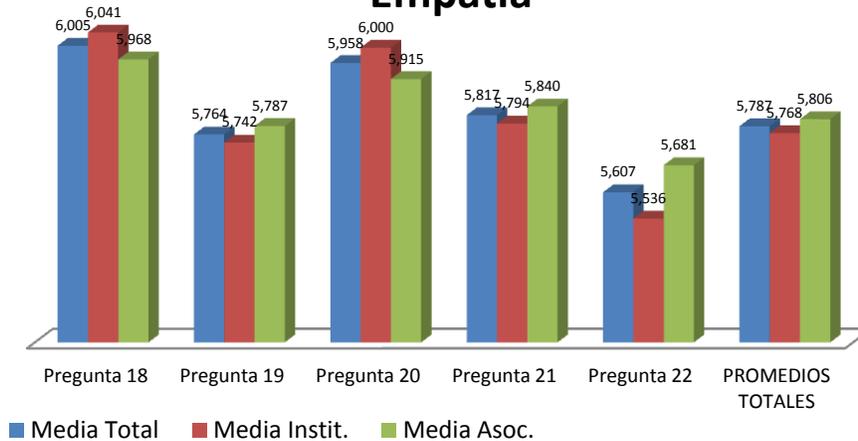
DIM	PREGUNTA	Media Total	Media Instit.	Media Asoc.	Desv. Total	Desv. Instit.	Desv. Asoc.	Histogramas de Frecuencia																
5. EMPATÍA	18. La Dirección de Organismos Comunales da a sus usuarios una atención personalizada.	6,005	6,041	5,968	1,145	1,089	1,204	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nota</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Nota	Frecuencia	1	2	2	3	3	17	4	35	5	47	6	87	7	0
Nota	Frecuencia																							
1	2																							
2	3																							
3	17																							
4	35																							
5	47																							
6	87																							
7	0																							

19. La Dirección de Organismos Comunales tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	5,764	5,742	5,787	1,327	1,371	1,286	
20. La Dirección de Organismos Comunales tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	5,958	6,000	5,915	1,260	1,208	1,317	
21. La Dirección de Organismos Comunales se preocupa por los intereses de sus usuarios.	5,817	5,794	5,840	1,148	1,154	1,148	
22. La Dirección de Organismos Comunales comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	5,607	5,536	5,681	1,200	1,199	1,202	
PROMEDIOS TOTALES	5,787	5,768	5,806	1,234	1,233	1,238	

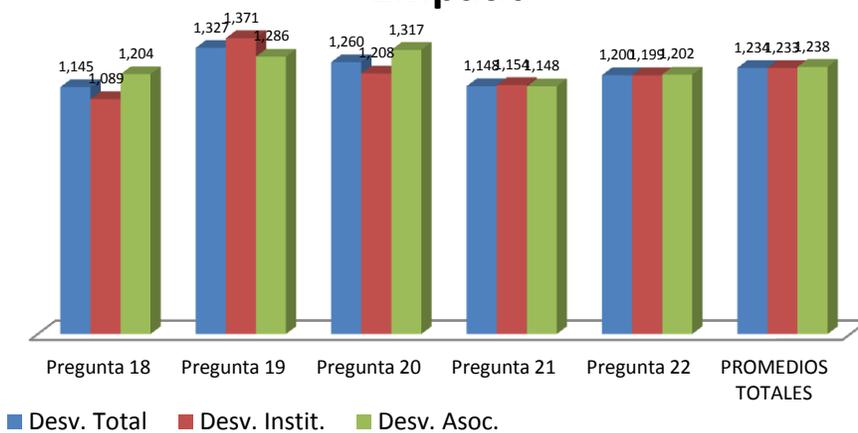
La pregunta mejor puntuada en esta dimensión es la número 18 “La Dirección de Organismos Comunales da a sus usuarios una atención personalizada”, con un promedio de 6,005, mientras que la peor puntuada es la número 22 “La Dirección de Organismos Comunales comprende las necesidades específicas de sus usuarios” con un promedio de 5,607. De nuevo las calificaciones giran en torno a 6 (Muy de acuerdo).

No se observan datos atípicos que rompan la distribución de las respuestas al observar los histogramas, como se pudo percibir en otras dimensiones.

Promedios de Calificación para Empatía



Desviaciones de calificación para Empatía



Si bien, la distancia entre el valor promedio superior y el inferior es mayor que en otras dimensiones no es muy representativa, de hecho, al observar las desviaciones en el cuadro que se presenta a continuación la tendencia de las desviaciones sugiere consistencia en las respuestas de los usuarios.

6.3. PROPUESTAS DE LOS USUARIOS

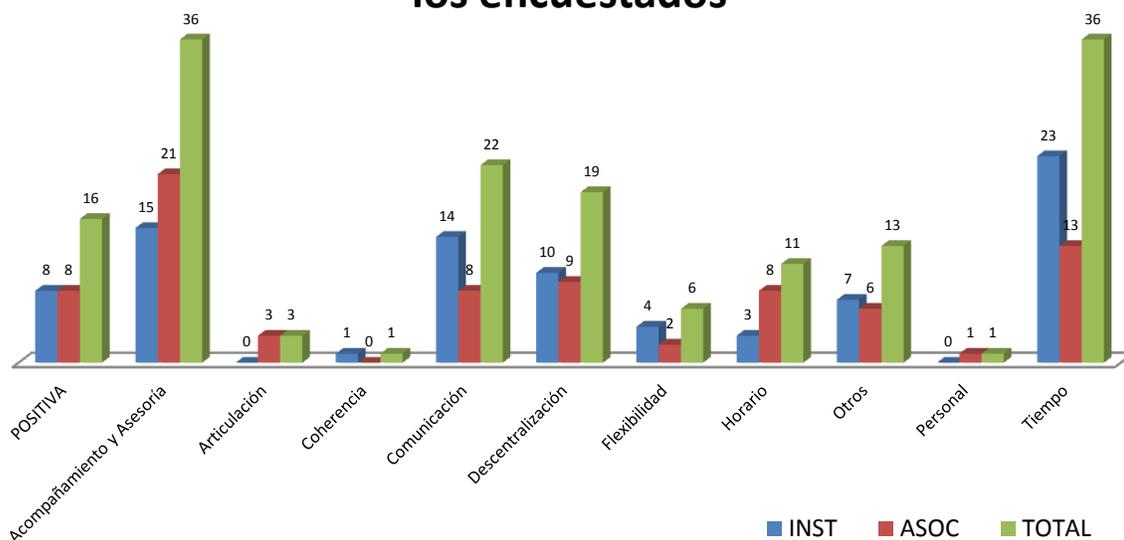
En dicho ítem se obtuvieron 164 respuestas de los 191 encuestados, de las cuales 16 fueron de respaldo a la actual gestión de la Gobernación de Antioquia y 148 fueron sugerencias desde la percepción de los encuestados; dichas

sugerencias se clasificaron y se presentan en el siguiente cuadro y se resumen en el gráfico a continuación:

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	INST	ASOC	TOTAL
POSITIVA	No es propuesta. Son aspectos positivos resaltados por los encuestados	8	8	16
Acompañamiento y Asesoría	Procesos de asesoría y asistencia técnica prestado por la Dirección de Organismos Comunales	15	21	36
Articulación	Hace referencia a la articulación interinstitucional para coordinar acciones a favor de los organismos comunales	0	3	3
Coherencia	Consistencia y coherencia del discurso y actuaciones por parte de los servidores de la Gobernación de Antioquia	1	0	1
Comunicación	Forma en que la información y los canales de comunicación se ponen al servicio de los usuarios	14	8	22
Descentralización	Forma en que la Gobernación puede prestar servicios de forma descentralizada	10	9	19
Flexibilidad	Solicitudes de flexibilidad en cuanto a los requisitos a los usuarios por parte de la Gobernación de Antioquia para ofrecer sus servicios	4	2	6
Horario	Alusivo a los horarios de atención al usuarios	3	8	11
Otros	Otros temas que escapan al alcance de este trabajo	7	6	13
Personal	Percepción sobre el desempeño del personal de la Gobernación de Antioquia	0	1	1
Tiempo	Tiempos de entrega de productos y de compromisos establecidos entre los usuarios y servidores	23	13	36
TOTAL		85	79	164

En total se identificaron 11 temas de interés, incluyendo 16 respuestas positivas (9,76%), que no necesariamente son una propuesta sino un espaldarazo a la actual gestión realizada por parte de la Dirección de Organismos Comunales. De las 164 propuestas, 85 fueron por parte de los representantes institucionales (Inst) y 79 de Asocomunales (Asoc).

Histograma para propuestas presentadas por los encuestados



Los dos temas más abordados dentro de las propuestas enviadas por los encuestados fueron “Acompañamiento y asesoría” con 36 respuestas, del y “tiempo” con igual número, lo que representa un porcentaje para cada una 21,95%.

En el primero, los usuarios y promotores de diferentes manera solicitan acompañamiento y asesoría a sus procesos organizacionales desde la Gobernación de Antioquia. De igual manera solicitan mayor orientación, capacitación y formación con respecto a la legislación comunal, procedimientos, requisitos para trámites y actuaciones de los organismos comunales. La solicitud de continuidad al programa de “formador de formadores” también se hizo visible

El segundo hace referencia a los tiempos de entrega de los productos solicitados por parte de los usuarios, o los tiempos por ley o pactados para la entrega de información o trámites.

La mayor parte de las bajas calificaciones son asociadas a estos dos temas, pero se puede interpretar por el número de calificaciones y por los comentarios positivos en contraprestación que hay más descontento con los tiempos de entrega que con el acompañamiento, puesto que las personas perciben una mayor presencia de la Gobernación de Antioquia en los territorios en la presente administración departamental.

Después de los dos ítems anteriores les sigue “comunicación”. El 13,41 por ciento (22 personas) de las 164 propuestas recibidas hicieron alusión a este tema. En él, los encuestados señalaban elementos tales como la entrega de información de trámites, convocatorias, etc. a través de canales fluidos y de forma efectiva y pertinente. De hecho, en 3 de las respuestas hay una solicitud de que el teléfono sea efectivamente atendido, puesto que dicha forma de comunicación se les dificulta a los usuarios, en especial a los más lejanos y al no ser atendidos o dejárseles esperando se convierte en una pérdida de tiempo y recursos para personas que poseen recursos escasos.

De igual manera se señalaba la necesidad de tener por parte de las organizaciones material impreso de procedimientos, directrices, legislación y funciones propias de los organismos comunales, y con ello, solicitan también unicidad en criterios entre los servidores que brinden una orientación más eficaz a los usuarios.

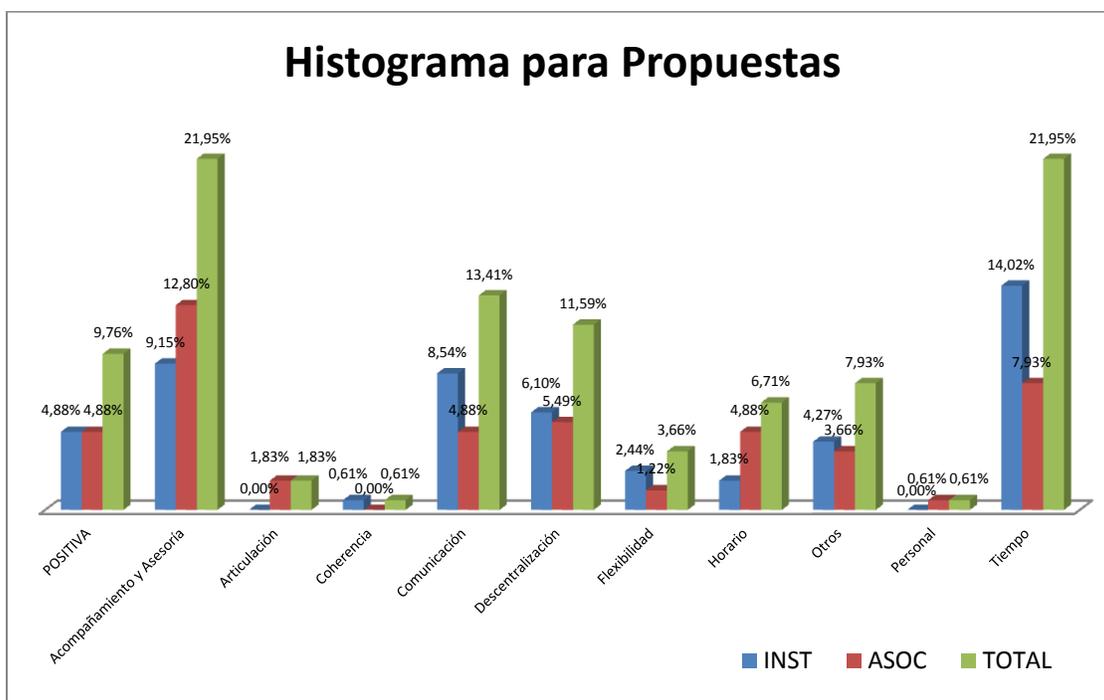
CLASIFICACIÓN	INST	ASOC	TOTAL
POSITIVA	4,88%	4,88%	9,76%
Acompañamiento y Asesoría	9,15%	12,80%	21,95%
Articulación	0,00%	1,83%	1,83%
Coherencia	0,61%	0,00%	0,61%
Comunicación	8,54%	4,88%	13,41%
Descentralización	6,10%	5,49%	11,59%
Flexibilidad	2,44%	1,22%	3,66%
Horario	1,83%	4,88%	6,71%
Otros	4,27%	3,66%	7,93%
Personal	0,00%	0,61%	0,61%
Tiempo	14,02%	7,93%	21,95%
TOTAL	51,83%	48,17%	100%

En cuarto lugar se encuentra la descentralización con un 11,59%, la cual fue enfocada por la mayoría de los encuestados a tener a buscar la facilidad de sus trámites y consultas desde su municipio, y para ello plantearon tres herramientas, una gestión documental adecuada, trámites vía web que cuyo prerrequisito es la primera, presencia física en los territorios a través de una sede u oficina.

En quinto lugar se encuentra horario con un 6,71%, el cual hace alusión a la solicitud de horarios de atención en los municipios y en la Gobernación los sábados y en semana en jornada continua.

De igual manera, en bajo porcentaje se hicieron propuestas sobre el personal de la Gobernación (0,61%), articulación interinstitucional y organizacional (1,83%), y la coherencia y unicidad de criterios por parte de los servidores que eviten desorientar al usuario cuando este requiera información (0,61%).

En particular, hablando del tema de personal, algunos encuestados pidieron más amabilidad y disposición por parte de los servidores a la hora de la atención al ciudadano.



Finalmente existen dos temas que se considera escapan al alcance del presente trabajo, pero que deberán ser considerados por la Dirección de Organismos Comunales. Dichos temas son flexibilidad (3,66%) y otros (7,93%).

La flexibilidad solicitada por los encuestados se enfoca a los tiempos, trámites, exigencias hechas a los organismos comunales por parte de la Dirección de Organismos Comunales establecidas en la legislación comunal. En vista que es la legislación comunal la que impone, incluso los tiempos de entrega y requisitos, es un tema que escapa al alcance y decisión de la Dirección de Organismos Comunales de la Gobernación de Antioquia.

“Otros” abarca temas como la solicitud de mejores espacios de atención, diligencia e información acerca de liquidaciones y procesos sancionatorios, y varias de estas propuestas se enfocan a hacer requerimientos y solicitudes frente al concurso de iniciativas comunitarias, tema que escapa al alcance de este trabajo.

7. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Si bien hubo una buena respuesta por parte de los convocados a efectuar esta encuesta, la homogeneidad en las respuestas contrario a lo que se puede pensar, limitó la facilidad de interpretación de los datos para identificar aquellos factores

que la Dirección de Organismos Comunales deberá atender para mejorar, cohibido por identificarse como usuarios por la homogeneidad de las respuestas sin muchas diferencia en los promedios

Los usuarios en temas como presentación y amabilidad fueron generosos con las calificaciones, pero si bien los promedios no fueron bajos (por debajo de la calificación 5 (de acuerdo) en ningún caso, no fueron tan generosos al calificar los tiempos de entrega de los trámites, los productos entregables por parte de la secretaría y las instalaciones donde opera.

Allí radica el primer elemento que hay que atender, tiempos y movimientos de los trámites al interior de la Secretaría. Se deberá tener en cuenta:

- ✓ Seguimiento y paso a paso de cada trámite solicitado para el cumplimiento de los tiempos y la pertinente información al usuario.
- ✓ Para ello deberá existir un autocontrol por parte de cada servidor encargado de cada trámite o servicio y asimismo un servidor administrativo que articule periódicamente esta información y la sistematice de manera global.

Es notable la manera en que la Dirección de Organismos Comunales ha multiplicado su esfuerzo para hacer más presencia en los territorios, para promover espacios de asesoría y asistencia técnica y hacer acompañamiento a los organismos comunales, y ello se evidencia en la percepción de los usuarios. Pero el departamento de Antioquia es extenso, con multiplicidad de condiciones que hacen difícil dar un trato homogéneo a toda la población objetivo. Por ello se hace necesario fortalecer vínculos de comunicación, presencia articulada con las administraciones municipales, como es el caso de los promotores sociales y unificar criterios y discurso para la atención a las diferentes organizaciones.

Particularmente en el tema de comunicaciones y descentralización se debe seguir avanzando como se viene haciendo hacia:

- ✓ Sistematización de la información de las casi 6000 organizaciones comunales del departamento
- ✓ Consecución de la plataforma que permitirá realizar trámites a nivel virtual, emitir boletines y canales rápidos de comunicación con los entes municipales y las organizaciones. Pero ello implica cualificar a los usuarios y apoyar la creación de capacidad instalada en los territorios, siendo esta una responsabilidad compartida.
- ✓ Flexibilizar los procedimientos y horarios de atención al usuario, que permitan atenuar tiempos y distancia con los territorios. Se sugiere que los

horarios atípicos sean atendidos de manera rotatoria por parte de los servidores los sábados y las jornadas continuas.

De igual manera lo anterior no puede ir aislado de:

- ✓ Establecer mecanismos de seguimiento y verificación del flujo de información, como filtro para el intercambio con los usuarios de información asertiva y oportuna.
- ✓ Cultivar la coherencia y unicidad en discurso, orientación y accionar de los servidores, para lo cual se pueden establecer acciones como:
 - Re inducciones periódicas de los servidores departamentales en el paso a paso de la gestión comunal. Se recomienda que estas sean mínimo 2 veces al año e incluyan a los promotores del desarrollo y servidores responsables en las municipalidades.
 - Sistematizar las respuestas y seguimiento a trámites y respuesta dadas a los usuarios.
 - Formar a los servidores en atención al usuario para evitar que se dificulte la prestación del servicio y afecte de calidad del producto final en cuestión.

La competencia de la elección del responsable para cada acción de mejoramiento de del comité primario de la Dirección de Organismos Comunales. A continuación se presenta el plan de mejoramiento como resultado de este trabajo.

PLAN DE MEJORAMIENTO
Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
Dirección de Organismos Comunales

DIMENSIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	META	INDICADOR	TIEMPO
1. ELEMENTOS TANGIBLES	Mejorar la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.	Revisión periódica de las instalaciones en cuanto a estado y orden, además de los puestos de trabajo	Revisión mensual de los puestos de trabajo	Número de revisiones	A iniciar en un mes a partir de la socialización
		Evaluar la dinámica de atención al usuario en relación a las instalaciones en cuanto a tiempos y comodidad para el usuario	Revisión semestral	Tiempo de atención Nivel de satisfacción	A iniciar en dos meses a partir de la socialización
2. CONFIABILIDAD	Mejorar habilidad de la Dirección de Organismos Comunales para desarrollar el servicio prometido en la forma como se pactó y con exactitud	Sistematizar las respuestas y seguimiento a trámites y respuesta dadas a los usuarios.	Expediente de seguimiento por organización ordenado, digitalizado y con acceso virtual por las organizaciones	5564 expedientes ordenados y digitalizados con acceso desde la web	1 año
		Establecer mecanismos de seguimiento y verificación del flujo de información, como filtro para el intercambio con los usuarios de información asertiva y oportuna.	Revisión mensual del cumplimiento de tiempos y factores pactados	Número de revisiones	1 mes
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Estimular y mejorar la buena voluntad de los servidores de la Dirección de Organismos Comunales para ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.	Sistematización de la información de las casi 6000 organizaciones comunales del departamento	Expediente de seguimiento por organización ordenado, digitalizado y con acceso virtual por las organizaciones	5564 expedientes ordenados y digitalizados con acceso desde la web	1 año
		Consecución de la plataforma que permitirá realizar trámites a nivel virtual, emitir boletines y canales rápidos de comunicación con los entes municipales y las organizaciones. Pero ello implica cualificar a los usuarios y apoyar la creación de capacidad instalada en los territorios, siendo esta una responsabilidad compartida.	1 plataforma de atención virtual (Antioquia Digital)	1 plataforma de atención virtual (Antioquia Digital)	1 año
		Reinducciones periódicas de los servidores departamentales en el paso a paso de la gestión comunal. Se recomienda que estas sean mínimo 2 veces al año e incluyan a los promotores del desarrollo y servidores responsables en las municipalidades.	2 Reinducciones al año	Número de Reinducciones realizadas	3 meses

		Flexibilizar los procedimientos y horarios de atención al usuario, que permitan atenuar tiempos y distancia con los territorios. Se sugiere que los horarios atípicos sean atendidos de manera rotatoria por parte de los servidores los sábados y las jornadas continuas.	Estudiar la viabilidad de nuevos horarios de atención y nuevos mecanismos de atención en territorio para sábados y jornadas continuas	Número de atenciones satisfactorias Número de trámites realizados Número de usuarios atenciones	3 meses
4. SEGURIDAD	Incrementar y conocimiento de los servidores de la Dirección de organismos Comunales sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.	Establecer mecanismos de seguimiento y verificación del flujo de información, como filtro para el intercambio con los usuarios de información asertiva y oportuna.	1 revisión mensual	Número de revisiones	1 mes
		Reinducciones periódicas de los servidores departamentales en el paso a paso de la gestión comunal. Se recomienda que estas sean mínimo 2 veces al año e incluyan a los promotores del desarrollo y servidores responsables en las municipalidades.	2 reinducciones al año	Número de reinducciones realizadas	3 meses
		Sistematizar las respuestas y seguimiento a trámites y respuesta dadas a los usuarios.	Expediente de seguimiento por organización ordenado, digitalizado y con acceso virtual por las organizaciones	5564 expedientes ordenados y di	1 año
		Formar a los servidores en atención al usuario para evitar que se dificulte la prestación del servicio y afecte de calidad del producto final en cuestión.	2 reinducciones al año	Número de reinducciones realizadas	3 meses
5. EMPATÍA	Incrementar la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.	Flexibilizar los procedimientos y horarios de atención al usuario, que permitan atenuar tiempos y distancia con los territorios. Se sugiere que los horarios atípicos sean atendidos de manera rotatoria por parte de los servidores los sábados y las jornadas continuas.	Estudiar la viabilidad de nuevos horarios de atención y nuevos mecanismos de atención en territorio para sábados y jornadas continuas	Número de atenciones satisfactorias Número de trámites realizados Número de usuarios atenciones	3 meses

8. CONCLUSIONES

- ✓ Los usuarios en temas como presentación y amabilidad fueron generosos con las calificaciones, pero si bien los promedios no fueron bajos (por debajo de la calificación 5 (de acuerdo) en ningún caso, no fueron tan generosos al calificar los tiempos de entrega de los trámites, los productos entregables por parte de la secretaría y las instalaciones donde opera.
- ✓ Los usuarios en temas como presentación y amabilidad fueron generosos con las calificaciones, pero si bien los promedios no fueron bajos (por debajo de la calificación 5 (de acuerdo) en ningún caso, no fueron tan generosos al calificar los tiempos de entrega de los trámites, los productos entregables por parte de la secretaría y las instalaciones donde opera.
- ✓ Existió una tendencia más marcada por mejores calificaciones por parte de los Asocomunales que por parte de los Promotores de Desarrollo. Si bien la diferencia no era sustancial, la tendencia estaba marcada.
- ✓ En general la información era consistente con pocos datos atípicos que difícilmente distorsionaban la interpretación de los datos a través de las medias y desviaciones típicas. Ello se puede percibir también al observar los diferentes histogramas presentados a lo largo de este trabajo.
- ✓ Es importante resaltar el impacto y expectativa que se percibe por el tema de Concurso de Iniciativas Comunitarias por parte de los actores comunales. Si bien este tema escapa al alcance de este trabajo, debe atenderse las inquietudes planteadas por los usuarios, al igual que el ítem flexibilidad, tratado en el apartado 6.3.
- ✓ Es notable la manera en que la Dirección de Organismos Comunales ha multiplicado su esfuerzo para hacer más presencia en los territorios, para promover espacios de asesoría y asistencia técnica y hacer acompañamiento a los organismos comunales, y ello se evidencia en la percepción de los usuarios. Pero el departamento de Antioquia es extenso, con multiplicidad de condiciones que hacen difícil dar un trato homogéneo a toda la población objetivo. Por ello se hace necesario fortalecer vínculos de comunicación, presencia articulada con las administraciones municipales, como es el caso de los promotores sociales y unificar criterios y discurso para la atención a las diferentes organizaciones.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se hace necesario obtener información sobre expectativas como una segunda fase de indagación acorde con el modelo planteado de Servqual, con el fin de que sus resultado sean contratados con las percepciones ya obtenidas y así hallar el margen que existe entre ambas para mayor satisfacción de los usuarios.
- ✓ Es importante verificar la pertinencia de que cada usuario se identifique con su nombre, puesto que ello puede cohibirlo a contestar de manera veraz la encuesta por temores a represalias e incluso puede pensar que se hará acreedor a favoritismos por sus respuestas.
- ✓ Para la ejecución de las propuestas se hace necesaria la elaboración del plan de mejoramiento detallado, con responsables, tiempos y progresión de cada acción, con su respectiva estructura de seguimiento a las metas por cumplir.
- ✓ Las acciones planteadas en el plan de mejoramiento deberán ser analizadas y direccionadas desde el comité primario de la Dirección de Organismos comunales, con el fin de ajustar metas, tiempos y acciones.

10. GLOSARIO

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. Servicio al cliente, es la Interacción entre la organización y el cliente (usuario) a lo largo del ciclo de vida del producto (servicio).

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

Asociación de Juntas de Acción comunal (ASOCOMUNAL): es el organismo comunal de segundo grado. Tienen la misma naturaleza jurídica de las juntas de acción comunal y se constituyen con los organismos comunales de primer grado.

Organismos comunales de segundo grado: son los organismos comunales que se pueden establecer en una comuna, corregimiento o municipio, con el 60% de las JAC y de las JVC legalmente reconocidas en cada jurisdicción o territorio. A esta clasificación pertenecen las Asociaciones de Juntas de Acción Comunal y de Vivienda Comunitaria, a las que se les identifica como Asocomunales.

Acción Comunal: es una expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil, cuyo propósito es promover un desarrollo integral, sostenible y sustentable, construido a partir del ejercicio de la democracia.

11. RESÚMEN (ABSTRACT)

Resumen:

Con el objetivo de mejorar la gestión de trámites como servicio a los organismos comunales del Departamento de Antioquia, la Dirección de Organismos Comunales realizó una encuesta de percepción a 94 de las 110 Asocomunales y 97 de 108 promotores del desarrollo en Antioquia, utilizando los 22 ítems del modelo Servqualdesarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), una pregunta abierta sobre la percepción de los servicios a los usuarios y una propuesta por cada encuestado. Con estos insumos se construyó una propuesta de mejoramiento para los 5 trámites y otros servicios con el fin de brindar calidad a quienes acuden a la Dirección de Organismos Comunales.

Abstract:

With the aim of improving management procedures to serve to the community agencies of the Department of Antioquia, The Communal Organizations Directorate conducted a perception survey to 94 of 110 Asocomunales and 97 of 108 development workers in Antioquia, using the 22 items of Servqual model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), an open question about the perception of user services and a proposal for each respondent. With these inputs was constructed improvement proposal for the 5 procedures and other services in order to assure quality for those who go to the Department of Communal Organizations.

BIBLIOGRAFÍA

- Adí Sharon, G. W. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios. Tesis de Maestría en Dirección de Empresas*. Argentina: Universidad del CEMA.
- Asamblea Departamental de Antioquia. (26 de Diciembre de 2011). Ordenanza 033. *Ordenanza 033*. Medellín, Colombia: Congreso de la Republica.
- Asocodis y Andesco. (29 de Junio de 2009). *Estudio sobre alumbrado público*. Recuperado el 09 de Febrero de 2013, de Asocodis y Andesco: www.andesco.org.co/.../ANDESCO-ASOCODIS_Estudio_Tecnico_AP_29_06_2009.pdf
- Brogowicz, D. (12 de Noviembre de 1990). *Medición de la calidad de servicio. Medición de la calidad de servicio*.
- Departamento Nacional de Planeación. (2012). *Documento Conpes 3661*. Medellín.
- Emagister. (10 de Noviembre de 2001). *Herramientas para evaluar la calidad del servicio*. Recuperado el 09 de Enero de 2013, de Herramientas para evaluar la calidad del servicio: www.emagister.com
- Gobernación de Antioquia. (28 de Diciembre de 1990). *Cartilla del Comunal Ilustrado*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2012, de Ley 52: http://www.antioquia.gov.co/Accion_comunal/6_HERRAMIENTAS_DIDACTI_CAS/6A_cartilla_comunal_ilustrado.pdf
- Marin, M. R. (15 de Junio de 2009). *Percepción de usuarios, profesionales y estudiantes de salud sobre prestación de servicios*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2012, de Percepción de usuarios, profesionales y estudiantes de salud sobre prestación de servicios: www.promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2011_10.pdf
- MORENO JIMENEZ, B. (2011). *Med. segur. trab.* Recuperado el 7 de 12 de 2012, de SciELO: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es&nrm=iso
- Rocio, D. (2008). *Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio*. Mexico: EsicMarket.
- Thompson, I. (01 de Julio de 2005). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado el 23 de Enero de 2013, de La Satisfacción del Cliente: www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm
- Z.E, G. A. (11 de Enero de 2003). *Perspectiva Científica del Ajuste Estratégico entre Los Sistemas de Información Empresariales y la Calidad de Servicio. Perspectiva Científica del Ajuste Estratégico entre Los Sistemas de Información Empresariales y la Calidad de Servicio*. Tenerife: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.