

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Administración Corporativa



**“Servicio y atención al usuario en instituciones estatales de la cabecera departamental, de Chiquimula”**  
(Tesis de Maestría)

Margarita Haydee Martínez Cuestas de Villanueva

Guatemala, noviembre 2017

**“Servicio y atención al usuario en instituciones estatales de la cabecera departamental, de Chiquimula”**

(Tesis de Maestría)

Licda. Margarita Haydee Martínez Cuestas de Villanueva

Msc. Ana Rosa Arroyo (**Tutora**)

M.s.c Elio Núñez Aguilar(**Revisor**)

Guatemala, noviembre 2017

**Autoridades de Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**Autoridades Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón**

Decano

**M.Sc. Ana Rosa Arroyo**

Coordinadora



Guatemala, 03 de noviembre 2017.

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“Servicio y atención al usuario en instituciones estatales de la cabecera departamental, de Chiquimula”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de Maestría y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,

Licda. Margarita Haydee Martínez Cuestas

Maestría en Administración de Empresas

Carné No. 0104-00-20051148



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E. M.C.CT.15001-PS.003.2017

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 10 DE NOVIEMBRE DE 2017  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Mgtr. Ana Rosa Arroyo G.

**Revisor:** M. Sc. Elio Núñez Aguilar

**Carrera:** Maestría en Administración Corporativa

**Tesis titulada:** "Servicio y Atención del usuario en Instituciones Estatales De La Cabecera Departamental, De Chiquimula"

**Presentada por:** Margarita Haydee Martínez Cuestas

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Magister.

  
M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas  


Guatemala, 27 de octubre 2017

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la asesoría de tesis titulada: **“Servicio y Atención al usuario en Instituciones Estatales De La Cabecera Departamental, De Chiquimula”**, realizada por Margarita Haydee Martínez Cuestas, carné 0104-00-20051148, estudiante de la Maestría en Administración Corporativa, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado. Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Mgtr. Ana Rosa Arroyo  
Colegiado Activo2196

Guatemala, 03 de noviembre de 2017

Señores  
Facultad de Ciencias  
Económicas Universidad  
Panamericana Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis titulado: **“Servicio y atención al usuario en instituciones estatales de la cabecera departamental, de Chiquimula”**, realizado por Margarita Haydee Martínez Cuestas de Villanueva, carné 0104-00-20051148, estudiante de la Maestría en Administración Corporativa, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



*M.Sc. Elio Nieves Aguilar*  
*Colegiado 10,729*

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por permitirme terminar la carrera y quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en ningún instante.

### **A mi Padre Q.E.D. y Madre**

Marco Antonio Martínez Monterroso Q.E.D. y Heidy Cuestas por darme la vida, por inculcarme valores, principios, empeño, perseverancia, para poder lograr mis objetivos.

### **A mi Hija**

Daniela Margarita Villanueva Martínez, por ser mi motivación, mi apoyo y darme ese amor incondicional que me hace seguir adelante.

### **A mi Esposo**

Carlos E. Villanueva P. por su amor y apoyo

### **A mi Hermano y Hermana**

Ing. Marco Antonio Martínez Cuestas por el apoyo incondicional y ayuda brindada, y a mi hermana Licda. Teresa del Carmen Martínez Cuestas

### **A mi sobrinos y sobrinas**

Heidy Jeaneth Martínez Cuestas, Margarita del Carmen Martínez Cuestas, Marco Antonio y Pablo Martínez Gutiérrez.

### **A mi Asesora**

Mgtr. Ana Rosa Arroyo, por su asesoría, apoyo y preparación.

### **A la Universidad**

Gracias por formarme como profesional.

### **A mis Amigos**

Iris Pacheco, Nery Pacheco, Rudy Castellanos.



## **Contenido**

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1 Marco Contextual</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Pregunta de Investigación	2
1.4 Justificación del problema	2
1.5 Objetivos de la investigación	3
1.5.1 Objetivo General	3
1.5.2 Objetivos Específicos	3
1.6 Alcances y Límites de la Investigación	3
1.6.1 Alcances	3
1.6.2. Límites	4
<b>Capítulo 2 Marco Teórico</b>	5
2. 1 El cliente, elemento vital de cualquier empresa	5
2.2 El significado de la percepción y actitud del cliente	6
2.2.1 Expectativas del cliente	6
2.2.2 Percepciones del cliente	7
2.3 La Administración Pública	8
2.4 Calidad total del servicio en la administración pública	9
2.5 Nueva Gestión Pública, Globalización y Gobernanza	10
<b>Capítulo 3 Marco Metodológico</b>	12
3.1 Tipo de Investigación	12

3.2	Sujetos de la Investigación	12
3.3	Instrumento	12
3.4	Herramientas	13
3.5	Procedimiento	13
<b>Capítulo 4</b>		
<b>Resultados de la Investigación</b>		14
4.1	Muestreo	14
4.2	Presentación de Resultados	16
<b>Capítulo 5</b>		
<b>Discusión y Análisis de Resultados</b>		32
5.1	Discusión de Resultados	35
5.2	Conclusiones	37
5.3	Recomendaciones	38
<b>Referencias</b>		39
<b>Anexo</b>		41

## **Lista de ilustraciones**

No. 1 Tabla 1: Datos estadísticos	14
No. 2 Tabla 2: Nivel de confiabilidad y porcentaje aceptable	15
No. 3 Cuadro 1: Servicio recibido en la institución	16
No. 4 Gráfica 1: Servicio recibido en la institucion	17
No. 5 Cuadro 2: Trato de la persona que atendio al usuario	17
No. 6 Gráfica 2: Ttrato del personal que atendio al usuario	18
No. 7 Cuadro 3: Presentacion de los empleados	18
No. 8 Gráfica 3: Presentacion de los empleados	19
No. 9 Cuadro 4: Identificacion del personal	19
No. 10 Gráfica 4: Identificacion del personal	20
No. 11 Cuadro 5: Mensaje de bienvenida	20
No. 12 Gráfica 5: Mensaje de bienvenida	21
No. 13 Cuadro 6: Recibimiento por el personal en general	21
No. 14 Gráfica 6: Recibimiento por el personal en general	22
No. 15 Cuadro 7: Confianza y honestidad	22
No. 16 Gráfica 7: Confianza y honestidad	23
No. 17 Cuadro 8: Equipo y tecnologia	23
No. 18 Gráfica 8: Equipo y tecnologia	24
No. 19 Cuadro 9: Instalaciones de la institucion	24
No. 20 Gráfica 9: Instalaciones de la institucion	25
No. 21 Cuadro 10: Comodidad en las instalaciones	25
No. 22 Gráfica 10: Comodidad en las instalaciones	26
No. 23Cuadro 11: Trato de personal en general	26
No. 24 Gráfica 11: Trato del personal en general	27
No. 26 Cuadro 12: Resolucion de diligencia	27
No. 27 Gráfica 12: Resolucion de diligencia	28
No. 28 Cuadro 13: Tiempo en ser atendido	28

No. 29 Gráfica 13: Tiempo de atención	29
No. 30 Cuadro 14: Genero de usuarios	29
No. 31 Gráfica 14: Género	30
No. 32 Cuadro 15: Tipo de raza	30
No. 33 Gráfica 15: Raza	31
No. 34 Tabla 3: Información para la medición del servicio y la atención al usuario	32
No. 35 Cuadro 16: Valores totales de la varianza explicada de componentes investigación	33
No. 36 Gráfica 16: Análisis de sedimentacion de las variables	34
No. 37 Tabla 4: Matriz de Comunalidades	35

## **Resumen**

La presente investigación se desarrolló en la evaluación de la calidad del servicio y atención al usuario de las Instituciones estatales de la cabecera departamental de Chiquimula, para ello el trabajo de campo se realizó la Gobernación Departamental de Chiquimula y Dirección Departamental de Educación de Chiquimula; para objeto de estudio fueron denominada como institución A y B, respectivamente.

En el entendido que, al hablar de la calidad y atención de un servicio, no se trata de que sea entregado de forma correcta, sin errores, en otras palabras, sea perfecto; si no que la experiencia del usuario en todos los tratos recibidos, contactos e interrelaciones y ambientes físicos en las instituciones sea memorable.

Para evaluar la calidad del servicio y atención al usuario se consideró, aspectos tangibles e intangibles como percepción de la calidad del servicio, trato del personal hacia el usuario, confort del usuario en las instalaciones y presentación de los empleados.

La información recabada se realizó mediante un cuestionario basado en la escala de Likert, el cual fue dirigido a los usuarios de la institución a y b, en el cual prevaleció el anonimato, con el fin de garantizar la objetividad de la información obtenida.

Para determinar la población a encuestar se solicitó a las instituciones información del total de usuarios atendidos en el periodo de enero a julio del dos mil diecisiete, en base a lo anterior se determinó el tamaño de la muestra, mediante el muestreo estratificado representativo de la población

En el análisis de resultados se estableció que los usuarios calificaron a las instituciones objeto de estudio, con un servicio aceptable, prevaleciendo algunos factores, que difieren entre una y otra institución: como servicio al cliente, trato

personal al cliente, presentación del personal, identificación del personal, mensaje de bienvenida, recibimiento, confianza, honestidad, equipo, tecnología, instalaciones, comodidad, trato en general al cliente, forma de resolución de diligencia y tiempo de atención.

Los factores mencionados hicieron la diferencia en la calidad del servicio entre la institución A y B, colocando a la cabeza a la institución A, mientras que la institución B, debe mejorar en todos los aspectos, para lograr brindar un servicio y atención de mayor calidad.

## **Introducción**

El servicio y atención al cliente juega un papel muy importante ya no es el solo atender a una persona, sino el brindar un servicio con calidad que llegue a satisfacer las necesidades del cliente.

Por lo que hoy en día las instituciones en el afán de mejorar el servicio brindan a los usuarios internos capacitaciones para que se sientan comprometidos con las instituciones, el mejorar el trato hacia los usuarios atendidos, así como hacer conciencia y dar herramienta para buscar la calidad en el servicio. En el Servicio y atención al cliente intervienen varios factores tangibles e intangibles, internos y externos.

En el capítulo 1 se realiza el planteamiento del problema objeto de investigación seguidamente se realiza la pregunta de investigación, justificación del estudio para determinar el grado de satisfacción de los usuarios, así como objetivos tanto generales, alcances y límites de la investigación,

En el capítulo 2 se presenta el marco teórico de la investigación, el cual contiene definiciones y conceptos utilizados en la temática; de igual forma se presenta el capítulo 3, marco metodológico utilizado como soporte de la investigación, el cuál utiliza la metodología deductiva; se determina sujeto de investigación, instrumento, entrega de instrumento, herramientas que se hace uso de software Excel 2016 para realizar los cálculos, procedimiento

El capítulo 4 se enfoca en la presentación del resultado de la investigación, para ello se utilizan una serie de instrumentos estadísticos (Tablas, cuadros y Gráficas), que reflejan la información de los hallazgos encontrados a través de la utilización del instrumento encuesta.

El capítulo 5 presenta la discusión análisis de resultados, así como el análisis de sedimentación de las variables; y discusión de resultados, también presenta el análisis de sedimentación de las variables.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron el resultado de la investigación de la investigación, así como la bibliografía consultada y anexo quedo origen a la información, objeto de análisis.



# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Antecedentes

El servicio y atención que brinda el empleado de una institución estatal debe de tener capacidad para aportar soluciones eficaces y rápidas, para que el cliente quede satisfecho con la gestión que realiza, para ello es necesario medir la satisfacción del usuario y determinar cómo es percibido el servicio que brindan las diferentes instituciones estatales.

Para determinar la satisfacción y la calidad con la que fue atendido el usuario es necesario medir ciertos factores como el tiempo que se demoran en atender su gestión, considerando que a las personas no les agrada hacer esperas largas por la prestación de un servicio que se puede recibir en menor tiempo, con cortesía, amabilidad y eficacia.

Para Guatemala es un desafío la atención y servicio al usuario debido a que es un país en el que convergen muchas culturas con diferentes costumbres y tradiciones; así como también diferentes idiomas, por lo que el empleado público debe de contar con los conocimientos básicos y culturales para poder atender de una forma eficaz a la diversidad de usuarios.

La cabecera Departamental de Chiquimula cuenta con una variedad de instituciones estatales que han sido descentralizadas, entre ellas:

1. Gobernación Departamental de Chiquimula, que tiene como función principal asegurar los recursos humanos y técnicos para contribuir en su área de acción a garantizar la seguridad, el orden interno, la preservación de los bienes públicos y privados, el pleno respeto a los Derechos Humanos amparados en la Constitución Política de la República, mancomunado todo ello, con la seguridad del Estado y sus instituciones.
2. Dirección Departamental De Educación De Chiquimula, su finalidad es desconcentrar y descentralizar el sistema educativo nacional, para satisfacer las demandas educativas y dar cumplimiento a los principios, objetivos y funciones de la Ley de Educación Nacional, requiriendo de una estructura de desconcentración y descentralización organizativa, que permita atender las expectativas, intereses y necesidades de la población, en forma eficiente y con la claridad necesaria.

## 1.2 Planteamiento del Problema

El servicio y la atención en instituciones gubernamentales se han visto dañado en su concepto e imagen por muchos años, los funcionarios públicos muchas veces olvidan que se deben a sus usuarios, aspecto que comenzó a manifestarse con el auge de las privatizaciones y la apertura de mercados. Es por ello, que en el contexto actual se presiona a las entidades gubernamentales a la necesidad de cambiar el concepto de la atención y el servicio que prestan, lo que hace necesario concientizar a los funcionarios de su deber en satisfacer a los usuarios.

En la actualidad la atención y el servicio se encuentran ligadas una a otra, la evolución de la tecnología se ha hecho sentir en las instituciones estatales junto a esta también ha tenido que evolucionar el empleado estatal, para poder hacer uso de dichas herramientas que todo conlleva a un mejor servicio.

Las instituciones estatales son visitadas día a día por usuarios que acuden desde solicitar una información hasta la realización de diligencias relacionadas con los diferentes servicios que presta cada institución.

En la cabecera departamental de Chiquimula, operan varias Instituciones estatales, entre las cuales se puede mencionar la Gobernación Departamental de Chiquimula y la Dirección Departamental de Educación de Chiquimula, cada una en su rama brinda un servicio y atención al usuario, por lo que se plantea la necesidad de determinar la calidad de servicio y atención recibida por parte del usuario al momento de acudir a las diferentes instituciones antes mencionadas.

## 1.3 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción del servicio y atención al cliente en las 2instituciones públicas de la cabecera departamental de Chiquimula?

## 1.4 Justificación del problema

La medición del servicio y atención a los usuarios en dos instituciones estatales de la cabecera departamental de Chiquimula surge por la necesidad de determinar la calidad con que los

usuarios son atendidos, el grado de satisfacción que sienten al retirarse y si cumple con sus expectativas relacionadas al trato y a la información que se les proporciona y si es precisa y oportuna.

Un mal servicio y falta de atención provocan en el usuario una insatisfacción y una situación incómoda.

## 1.5 Objetivos de la investigación

### 1.5.1 Objetivo General

Conocer la percepción del servicio y atención al cliente en instituciones públicas de la cabecera departamental de Chiquimula.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la satisfacción del usuario externo de los servicios y la atención brindados, en las oficinas de las dos Instituciones Públicas De la Cabecera Departamental De Chiquimula.
- Describir la imagen que tienen los usuarios externos de los servicios y la atención de las Instituciones Públicas de la Cabecera Departamental De Chiquimula.
- Conocer cómo se siente el usuario dentro de las instalaciones de las instituciones públicas que visita.

## 1.6 Alcances y Límites de la Investigación

### 1.6.1 Alcances

La presente investigación se efectuó en la cabecera departamental del municipio de Chiquimula, y su objetivo principal fue: Conocer la percepción del servicio y atención al cliente en de las instituciones públicas de la cabecera departamental de Chiquimula

### 1.6.2. Límites

El estudio se realizó de junio a octubre 2017, abarcando únicamente Gobernación Departamental de Chiquimula y Dirección Departamental de Educación de Chiquimula, por ser las instituciones que accedieron participar del estudio.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2. 1 El cliente, elemento vital de cualquier empresa**

(Alcaide, 2005) Afirma

La actual globalización de los mercados ha impuesto a las empresas una competencia acrecentada y dinámica, y por ello ha cambiado profundamente la práctica de los negocios. No se trata de que el servicio al cliente sea entregado de forma correcta, sin errores, técnicamente perfecto. Se trata de que la experiencia del cliente en todos sus tratos, contactos e interrelaciones con la empresa sea memorable (p. 24).

(González, 2011) Afirma

En el sector público, el concepto cliente no tiene por qué identificarse con quien recibe o soporta el servicio. Esto es así hasta el punto de poder configurar una realidad plural que coincide, hasta cierto punto, con el concepto de stakeholder (todos los actores involucrados). Lo que quiere decir que el concepto de calidad en la Administración pública tiene que vincularse a una pluralidad que construye la percepción de calidad en un campo de acción político y controvertido ( p. 6).

(Malvicino, 2001) Afirma

La gestión de la calidad es entendida a partir de tres enfoques perfectamente diferenciables: el enfoque tradicional, el cual responde al siguiente razonamiento: “Si hasta ahora me ha ido bien, para qué voy a cambiar”, el enfoque normativo que reconoce que es conveniente adoptar normas voluntarias para mejorar la performance organizacional y así asegurarse que los clientes serán satisfechos en sus expectativas y el enfoque de la calidad total que cree que es imprescindible imponer una nueva cultura en la organización para que todos sus integrantes e incluso los proveedores se involucren en la mejora continua de prácticas y procedimientos para así poder dar satisfacción a los clientes (p.7).

## 2.2 El significado de la percepción y actitud del cliente

Hay dos tipos de clientes: “Interno: Es toda persona que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información y que no tienen una entidad interna de información”(Núñez, 2000, pág. 11)

“Externo; es toda persona, grupo o entidad que no se encuentra subordinada administrativa ni metodológicamente la misma gerencia que la entidad de información”.(Núñez, 2000, pág. 11).

(Salvador, 2005)Indica

La percepción del cliente sobre la estructuración del servicio no se circunscribe únicamente a la recepción del mismo, sino que incluye aspectos de diversa naturaleza, tales como las posibilidades de actuación que brinda el servicio y la divulgación o conocimiento del mismo. (p.6).

### 2.2.1 Expectativas del cliente

(Peralta Montecinos, 2006) describe

Teóricamente, la evaluación que hace el cliente acerca del servicio recibido se base en dos estándares, el servicio esperado o expectativas de servicio u el servicio adecuado el mínimo aceptable. Las expectativas del servicio se definen como las creencias que posee el cliente sobre el nivel de servicio que será entregado por un proveedor de servicios, mismas que deberán de constituir los estándares o normas de referencia contra los cuales se deberá de evaluar el desempeño real del servicio prestado o entregado (p.204).

(Moreno & Moreno, 2017) señala

Ciertamente, según Oliver (1980) en su teoría de la disconfirmación esperada en la que estudia la satisfacción del cliente, se sostiene que la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de sus expectativas previas a las compras. Es decir, una vez comprado y utilizado el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación. Pero, si existen

discrepancias entre los resultados y las expectativas, lo que se produce entonces es la disconfirmación, la cual puede ser negativa, si el rendimiento es inferior a lo esperado o positiva, si el rendimiento supera a lo esperado (p.114).

## 2.2.2 Percepciones del cliente

(Guzmán & Carcámo, M.I, 2014) indica

Según Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990 (Citado por Guzmán & Cárcamo, 2014), la calidad percibida de un servicio se puede definir como el grado en que una empresa cumple satisfactoriamente con su propósito. Así, se advierte que la percepción de calidad en el servicio que se formule en los clientes será el resultado de la evaluación de su experiencia y del servicio esperado.

(Palacios. G.J, 2014) señala

Generalmente, la calidad del servicio, entendida ésta como calidad percibida por el cliente, se mide mediante escalas que abarcan los ítems relativos a los atributos de las dimensiones del servicio. Existen varias escalas de este tipo, pero considerando las más conocidas y empleadas: SERVQUAL, SERVPERF y escala del Desempeño Evaluado. (p.61).

(Palacios. G.J, 2014) afirma

SERVQUAL: Es probablemente la escala más conocida y utilizada en medición de la calidad de los servicios y se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio. Fue ideada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y consta de 22 ítems que concretan las cinco dimensiones que se pueden percibir en un servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Algún tiempo después de su creación, sus autores introdujeron ponderaciones para cada dimensión basadas en la importancia concedida. (p.61).

“SERVPERF una escala con la que sólo se mide la percepción por parte del cliente de la performance o actuación (desempeño) del servicio, sin tener en cuenta explícitamente las expectativas. Fue propuesta por Cronin y Taylor (1992, 1994).” (Palacios. G.J, 2014, pág. 62).

(Palacios. G.J, 2014) indica

Escala del Desempeño Evaluado: Es una escala que acepta como punto de partida las dimensiones del servicio identificadas por SERVQUAL, así como la metodología de la pauta no confirmatoria substractiva (discrepancia entre expectativas y percepciones), pero sustituyendo las expectativas por el concepto de “punto ideal”, es decir, una puntuación del “nivel” que los distintos aspectos del servicio deberían tener. La escala fue propuesta por Teas (1993) como resultado de su crítica al modelo de escala de Parasuraman, Zeithaml y Berry. Teas también ha propuesto otro modelo de medida de la calidad del servicio, basado en el concepto de “calidad normada” (Teas, 1993), aunque lo considera superado por su propio modelo de Desempeño Evaluado. (p.62).

## 2.3 La Administración Pública

(Serano. M, 2004) describe

La administración pública soporta un juicio social desfavorable, se subrayan rasgos como la descoordinación y la existencia de duplicidades innecesarias, el exceso de funcionarios y cargos públicos, el desequilibrio entre impuestos pagados y servicios recibidos y la ineficacia en comparaciones con el sector privado. Pero a su vez se le demanda que intervengan, que presente servicios y aumente la provisión social (p.24).



(Díaz de León, 2013) describe

Desde la mitad del siglo XX, pero sobre todo a partir de la década de 1990, el concepto y el estudio de la Administración Pública, ha sufrido profundas transformaciones, innovándose con nuevas categorías y nuevas denominaciones como la de políticas públicas, gestión pública y gerencia pública. (P.177).

(Díaz de León, 2013) señala

Todo ello ha sido consecuencia de los procesos más amplios de reforma del Estado que han tenido efectos en el aparato administrativo gubernamental por la vía de reformas administrativas o de la modernización administrativa. En la búsqueda de nuevas formas procesales para dar mayor eficiencia y eficacia a la gestión gubernamental se ha modificado la perspectiva de abordaje del estudio en el campo disciplinario de la administración pública. (p.178).

(Díaz de León, 2013) afirma

Para Barry Bozeman (2001), la gestión pública como campo de estudio y empresa educativa parece haber brotado a finales de los años setenta y comienzos de los ochenta en dos instituciones muy distintas: las escuelas comerciales y las escuelas de políticas públicas. Estas últimas parecen haber contribuido más a la evolución de la gestión pública, y las primeras más a su sustancia inicial. (p.178).

## 2.4 Calidad total del servicio en la administración pública

(Castello.t.e, Lizcano, & A.J., 1998)afirma

en el ámbito de la administración pública la preocupación por la calidad no puede considerarse algo nuevo, sino que lo que ha variado es la orientación que se le ha dado a la

misma a lo largo del tiempo, siendo posible distinguir tres grandes etapas: una primera fase, en la que se priva el respeto a las normas y los procedimientos; una segunda fase, en la que se asimila la calidad a la eficacia y una tercera fase, en la que se entiende la calidad como la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.(p.1,3).

(Casermeiro&Scheuber, 2008)afirma

El Estado invierte mucho dinero en el bienestar de sus ciudadanos, haciendo frente a las difíciles condiciones económicas y sociales que suponen los tiempos que corren. Se trata de todo un desafío, porque el saber afrontar el profundo impacto que producen las nuevas modalidades y las nuevas tecnologías que se van incorporando, posibilitan brindar una mejor atención y una mayor calidad en las prestaciones públicas. Por esta sencilla razón, la calidad en los servicios públicos tiene un papel fundamental. Sobre todo, en lo que al ahorro se refiere: porque lleva implícita un ahorro de tiempo, de trabajo, de elementos de trabajo, que se traduce en menores costos y redundancia en beneficio colectivo. (p.5).

## 2.5 Nueva gestión pública, globalización y gobernanza

La globalización ha impuesto la necesidad de reorganizar y reestructurar los gobiernos y la administración pública, para permitir un mayor, y más ágil, flujo de capitales, mercancías y personas, entre las diversas regiones del mundo. “En términos generales políticos e incluso territorial, que influyen en la propia estructura y configuración de los Estados nacionales y su interrelación” (Francisco, 2014, pág. 23)

Tanto la orientación al Servicio Público como la Nueva Gestión Pública prestan atención a la cuestión de los nuevos modos de gobernación que se reconocen como “gobernanza”. El término gobernanza comienza a utilizarse en la literatura a partir de 2001, con la publicación del Libro Blanco sobre la gobernanza europea. De acuerdo con este informe del Banco Mundial, la gobernanza puede definirse como “la manera en que se ejerce el poder en el

gerencialismo de los recursos económicos y sociales de un país para el desarrollo” (Banco Mundial, 1992).

(DUFFIELD, 2004) afirma

El término globalización tiene "un interés más general y menos ambiguo en el campo político que cuando se consideran los factores económicos: implica unas competencias interiores del Estado-nación en constante evolución y unos tipos de Administración Pública que la liberalización del mercado internacional obliga a llevar a cabo a los gobiernos. (p.78).

## **Capítulo3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

La investigación se desarrolló de forma deductiva. Se evaluó y midió varios factores, en relación a la calidad del servicio, que recibieron los usuarios externos en las instituciones de Gobernación Departamental de Chiquimula, así como Dirección Departamental De Educación De Chiquimula, luego se procedió a su análisis.

#### **3.2 Sujetos de la Investigación**

Para la realización de esta investigación se solicitó a las instituciones objeto de estudio datos estadísticos de enero a julio 2017, teniendo como respuesta que en la institución a el total de usuarios atendidos fue de 1,522 y la institución b atendió durante ese periodo 2,863. Utilizando un tipo de muestreo estratificado representativa de la población. Con un nivel de confianza del 90%. Se determinó en base a los datos estadísticos brindados por las instituciones, el tamaño de muestra dando como resultado encuestar 66 usuarios de la institución a y 67 encuestas dirigidas a las personas que acudieron a la institución b.

#### **3.3 Instrumento**

Se elaboró una encuesta basada en la escala de Likert dirigida a los usuarios de las instituciones estatales, formulado por 13 preguntas, en donde calificaron el servicio y atención en base a los siguientes aspectos: atención que reciben, servicio recibido, trato en recepción, presentación de los empleados, identificación de los empleados, mensaje de bienvenida, trato por todo el personal, confianza y honestidad, equipo y tecnología, instalaciones comodidades en las instalaciones, satisfacción con la solución de su diligencia, duración de tiempo en atenderlo, donde cada aspecto podía ser calificado como muy bueno, bueno, regular, y malo, para poder determinar la calidad de servicio y atención que percibieron los usuarios.

### 3.4 Herramientas

Los cálculos se hicieron mediante la utilización del software Excel 2016 (base de datos) del paquete de Microsoft Office en conjunto con el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 23.0

### 3.5 Procedimiento

Se entregó una encuesta, como instrumento al número de usuarios que fueron determinados, en base a la muestra, 66 encuestados para la institución a, 67 encuestados para la empresa b, que acudieron a las instituciones de las instituciones objeto de estudio, con la finalidad que fuera respondidas las interrogantes planteadas, se realizó en las afueras de las instalaciones la Gobernación Departamental de Chiquimula y la Dirección Departamental De Educación de Chiquimula, la forma fue abordando a cada persona luego de haber realizado alguna diligencia en alguna de las instituciones, para que fuera significativa la información, se consideraron los diferentes horarios del día, los géneros y razas sin distinción alguna.

Luego se tabularon los datos, y se realizó la validación teniendo como: según alfa de Cronbach, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Por lo anterior se da por aceptada en base a la teoría de Alfa de Cronbach debido a que se tuvo un porcentaje de 0.951.

## Capítulo 4

### Resultados de la Investigación

#### 4.1 Muestreo

Se procedió a solicitar información de datos estadísticos históricos de la Gobernación Departamental de Chiquimula y la Dirección Departamental De Educación De Chiquimula, con la finalidad de establecer la muestra.

#### Ilustración No. 1

Tabla 1: Datos estadísticos

*Gobernación Departamental de Chiquimula				*Dirección Departamental De Educación de Chiquimula			
	MES	AÑO	CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS		MES	AÑO	CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS
1	Enero	2017	74	1	Enero	2017	612
2	Febrero	2017	124	2	Febrero	2017	459
3	Marzo	2017	337	3	Marzo	2017	522
4	Abril	2017	282	4	Abril	2017	343
5	Mayo	2017	265	5	Mayo	2017	338
6	junio	2017	249	6	junio	2017	273
7	Julio	2017	191	7	Julio	2017	316
			1522				2863

\*Datos estadísticos proporcionado por las Instituciones, de personas que de enero a julio del 2017.

Por consiguiente, se considera la población de enero a julio del presente año 2017, utilizando un tipo de muestreo estratificado representativa de la población. Con un nivel de confianza del 90%. Como puede apreciarse a continuación:

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

En la que cada variable significa:

n = tamaño de la muestra.

p = probabilidad a favor.

q = probabilidad en contra.

N = Tamaño de la población.

e = error de estimación, número de posibles equivocaciones permisibles en cada 100 resultados (error máximo admisible en términos de proporción).

La utilización de la fórmula, conforme a los datos obtenidos y las decisiones de acuerdo con el nivel de confiabilidad y del porcentaje aceptable respecto al error de estimación, quedó planteada de la siguiente manera:

### Ilustración No. 2

**Tabla 2: Nivel de confiabilidad y porcentaje aceptable**

Indicadores	*Gobernación Departamental de Chiquimula	*Dirección Departamental de Educación Chiquimula
N	Valor desconocido	Valor desconocido
N	1522	2863
P	0.5	0.5
Q	0.5	0.5
E	0.1	0.1
Z	1.65*	1.65*
* Valor de la tabla de distribución normal.		

\*Los valores en la fórmula se obtuvieron los siguientes resultados: Fuente Elaboración propia.

Institución a

Gobernación Departamental de Chiquimula.

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5)(0.5)(1522)}{(0.1)^2 (1522 - 1) + (1.65)^2 (0.5)(0.5)} = 65.19 \approx 66$$

Institución b:

Dirección Departamental De Educación De Chiquimula

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5)(0.5)(2863)}{(0.1)^2 (2863 - 1) + (1.65)^2 (0.5)(0.5)} = 66.5 \approx 67$$

Total, del tamaño de la muestra:

Institución a: 66 usuarios a encuestar y para la Institución b: 67, haciendo un total de 133 usuarios

De esta forma el tamaño de la muestra fue determinada para la aplicación de 133 encuestas con un nivel de confiabilidad del 90 % y un error de estimación del 10 % para los fines del alcance de los objetivos establecidos en la presente investigación.

## 4.2 Presentación de Resultados

### Ilustración No. 3

Cuadro 1: Servicio recibido en la institución

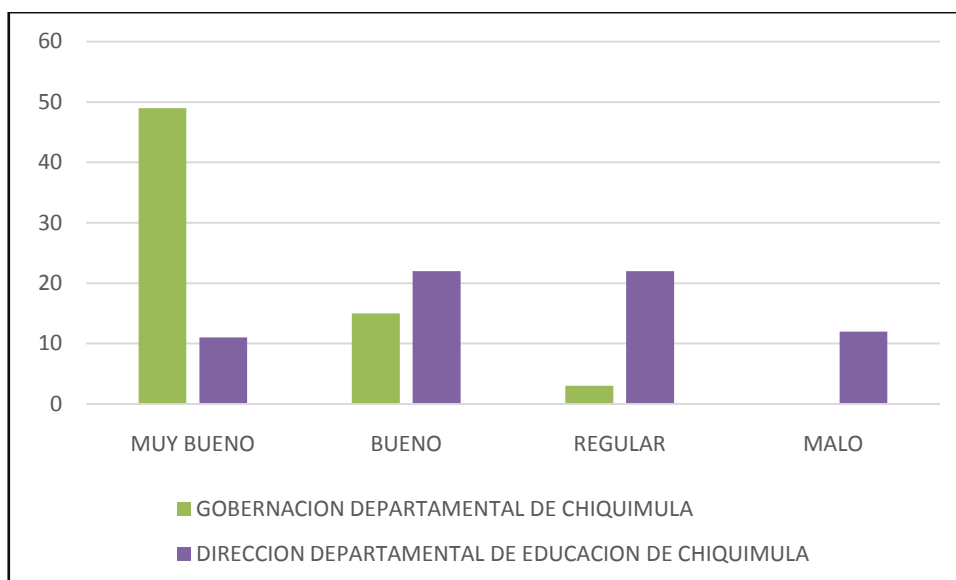
INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	49	15	3	0
DIRECCION DEPARTAMENTALD E EDUCACION DE CHIQUIMULA	11	22	22	12

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.



### Ilustración no. 4

Gráfica 1: Servicio recibido en la institución



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

El resultado que presenta la gráfica refleja la calidad de servicio que los usuarios externos, calificaron según fueron atendidos en las instituciones A y B al momento de acudir a realizar sus diligencias.

### Ilustración No. 5

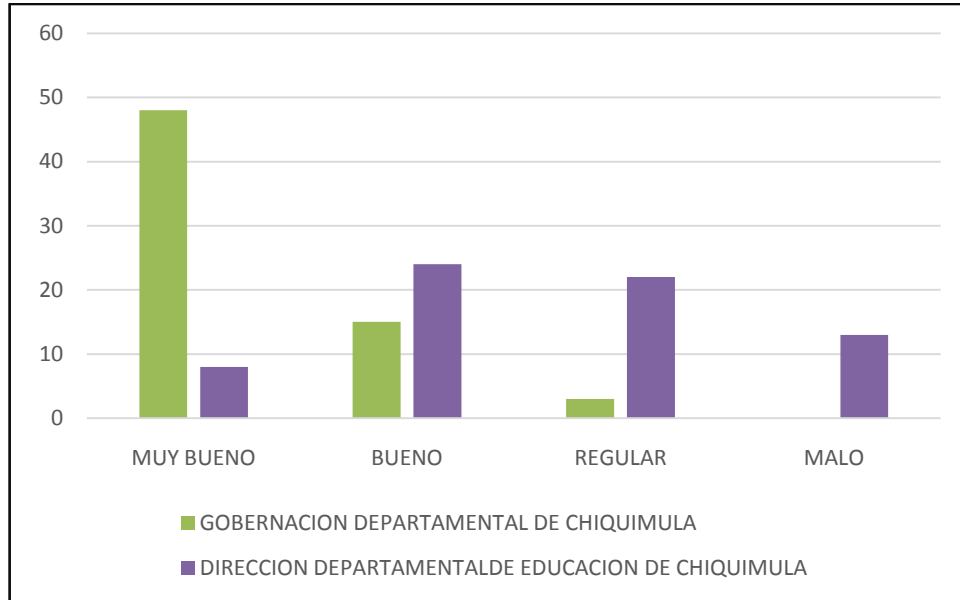
Cuadro 2: Trato de la persona que atendió al usuario

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	48	15	3	0
DIRECCION DEPARTAMENTALD E EDUCACION DE CHIQUIMULA	8	24	22	13

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

### Ilustración No. 6

Gráfica 2: trato del personal que atendió al usuario



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Según la gráfica se puede observar que los usuarios encuestados, indicaron que el trato que les dio la persona que los atendió en recepción, dentro de una de la institución visitada fue muy bueno, a su vez se puede apreciar que no sucede lo mismo con la otra institución.

### Ilustración No. 7

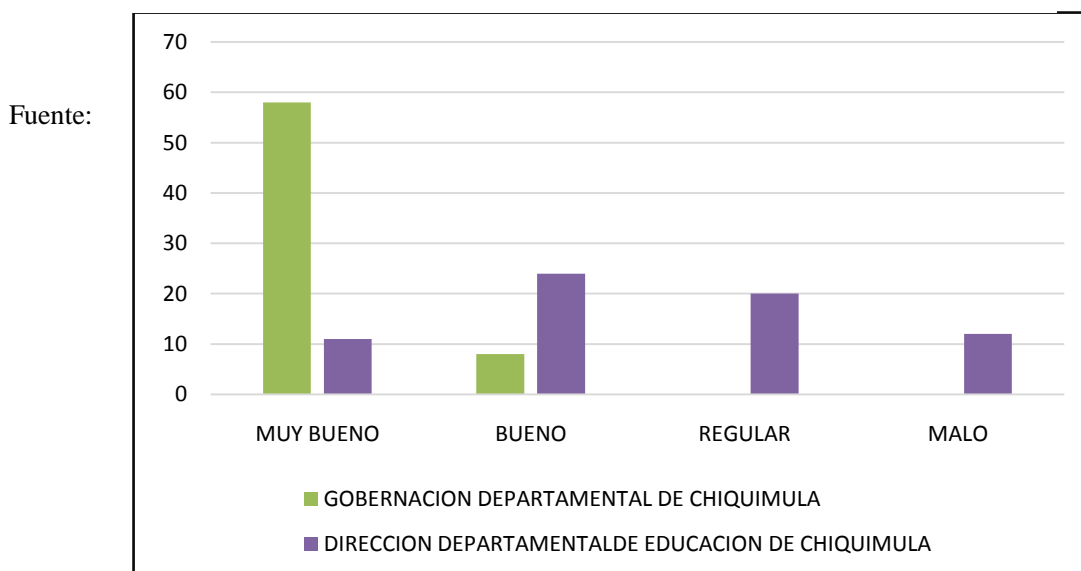
Cuadro 3: Presentación de los empleados

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOVERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	58	8	0	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	11	24	20	12

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

## Ilustración No. 8

Gráfica 3: Presentación de los empleados



Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

En la gráfica anterior se revela que, según los usuarios encuestados, la forma de vestir que muestran los empleados en una de las instituciones es muy buena y presentable, y va de acorde al trabajo que realizan.

## Ilustración No. 9

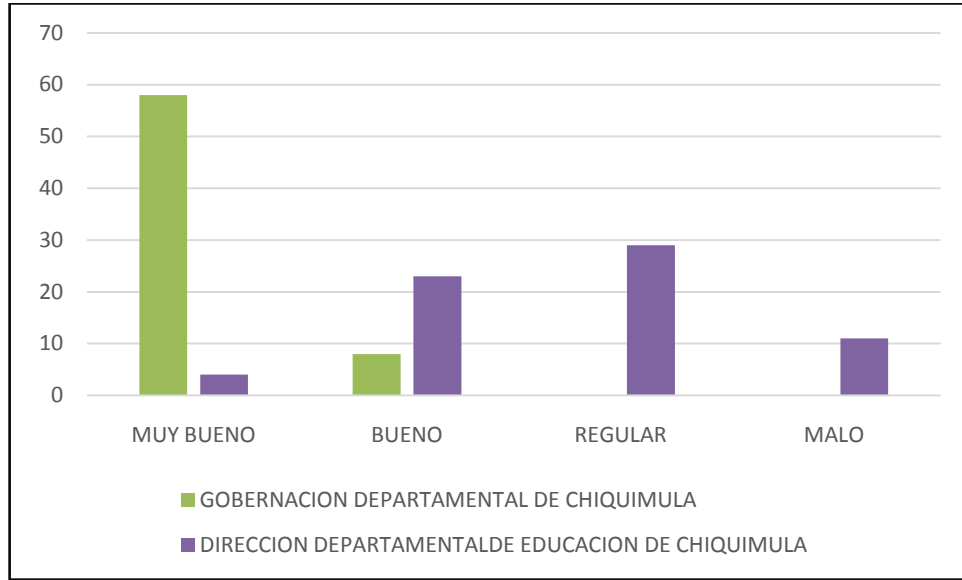
Cuadro 4: Identificación del personal

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	58	8	0	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	4	23	29	11

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017

### Ilustración No. 10

Gráfica 4: Identificación del personal



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

La gráfica revela la calificación dada por los usuarios, al haber asistido a realizar diligencias a la institución A y B de la Cabecera Departamental de Chiquimula, indicando que los empleados de la institución a portan uniforme, con el nombre de la institución a la que laboran, lo que hace fácil identificarlos como empleados de la institución.

### Ilustración No. 11

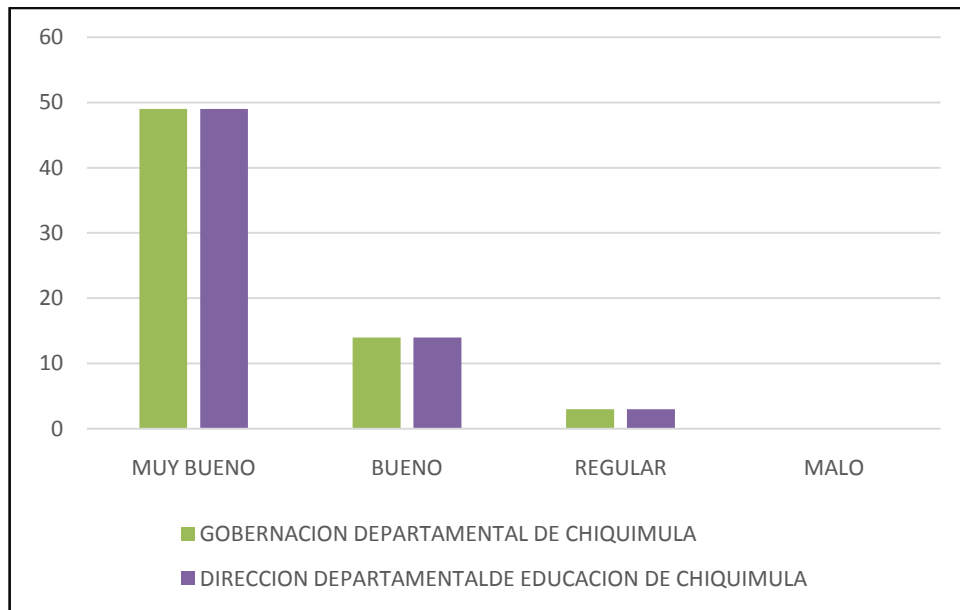
Cuadro 5: Mensaje de bienvenida

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	49	14	3	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	49	14	3	0

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017

## Ilustración No. 12

Gráfica 5: Mensaje de bienvenida



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

En base a la gráfica, se determina que los usuarios manifestaron que recibieron mensaje de bienvenida al ingresar a una de las instituciones, por la encargada de recepción, por lo contrario, en la otra institución la mayoría no recibió ningún mensaje de bienvenida.

## Ilustración No. 13

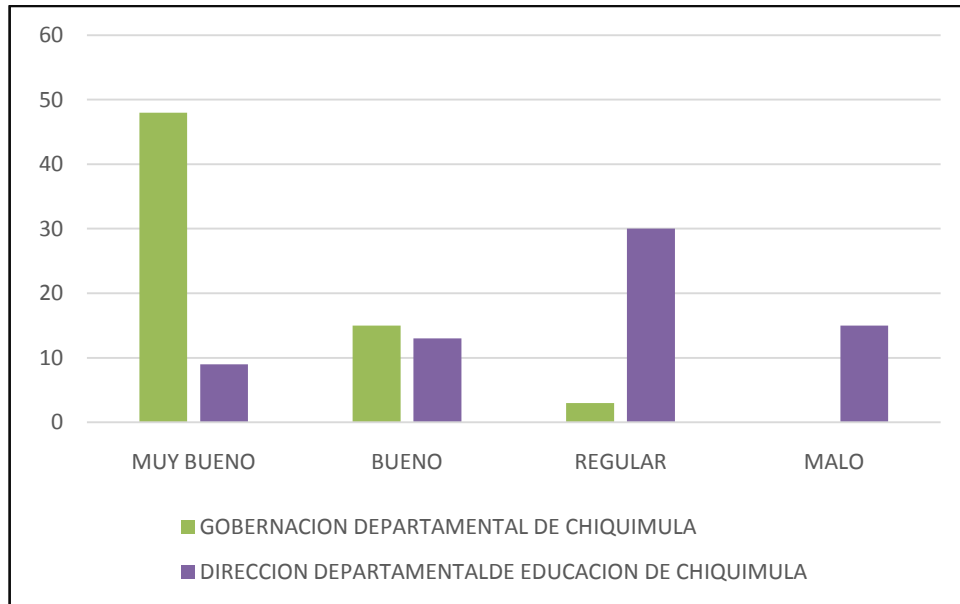
Cuadro 6: Recibimiento por el personal en general

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	48	15	3	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	9	13	30	15

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017

## Ilustración No. 14

Gráfica 6: Recibimiento por el personal en general



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Según el resultado de la gráfica, el recibimiento en relación a la atención hacia el usuario por el personal en general de cada institución varía en cada institución, debido a que, en una la mayor cantidad de usuarios es fue muy bien atendido, mientras que en la otra la minoría indicaron que fueron muy bien atendidos, como se puede observar en la gráfica anterior.

## Ilustración No. 15

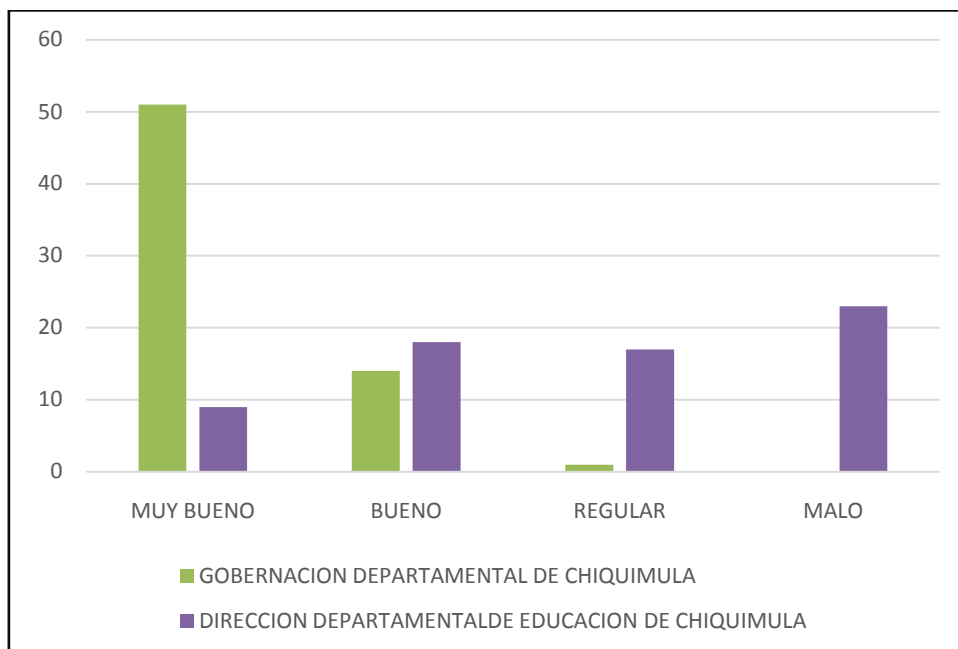
Cuadro 7: Confianza y honestidad

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	51	14	1	0
DIRECCION DEPARTAMENTALD E EDUCACION DE CHIQUIMULA	9	18	17	23

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

## Ilustración No. 16

Grafica 7: Confianza y honestidad



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

La gráfica indica la confianza y honestidad que el empleado de la institución pública tiene al dar brindar el servicio requerido, y que el usuario percibe y califica al ser atendido, teniendo una variación en cada institución.

## Ilustración No. 17

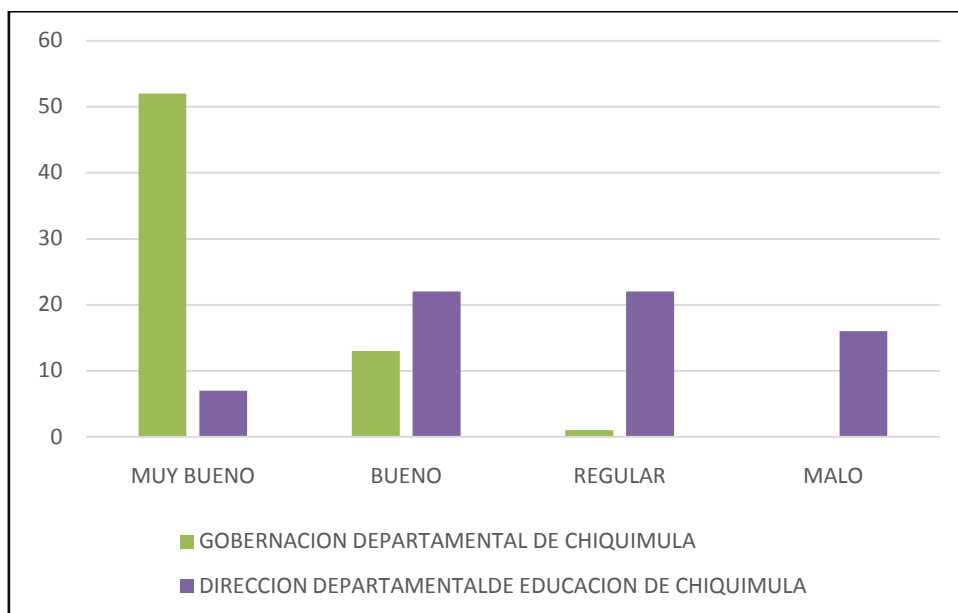
Cuadro 8: Equipo y tecnología

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	52	13	1	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	7	22	22	16

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

### Ilustración No. 18

Gráfica 8: Equipo y tecnología



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

La gráfica muestra como la mayoría de los usuarios externos, de una institución califican el equipo y la tecnología con que cuenta la institución, siendo este un bien tangible que ayuda a brindar una mejor calidad de servicio.

### Ilustración No. 19

Cuadro 9: Instalaciones de la institución

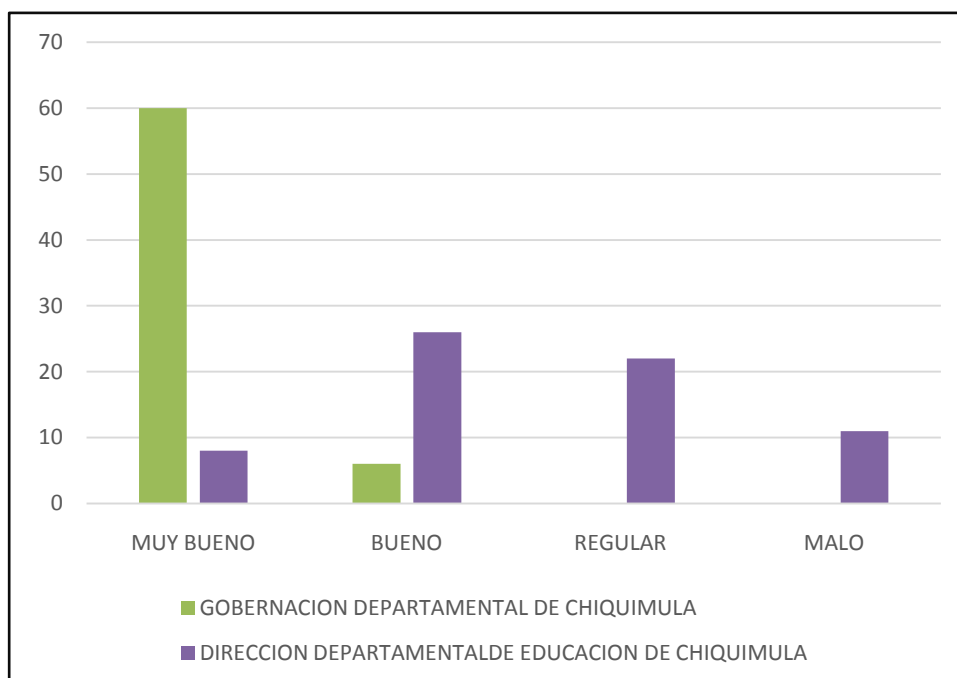
INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	60	6	0	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	8	26	22	11

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017



### Ilustración No. 20

Gráfica 9: Instalaciones de la institución



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

La gráfica refleja cómo el usuario califica el inmueble donde se encuentran ubicadas las instalaciones de cada una de las instituciones estatales, indicando que la institución a, se encuentra identificada y que es de fácil acceso, lo contrario a la institución b.

### Ilustración No. 21

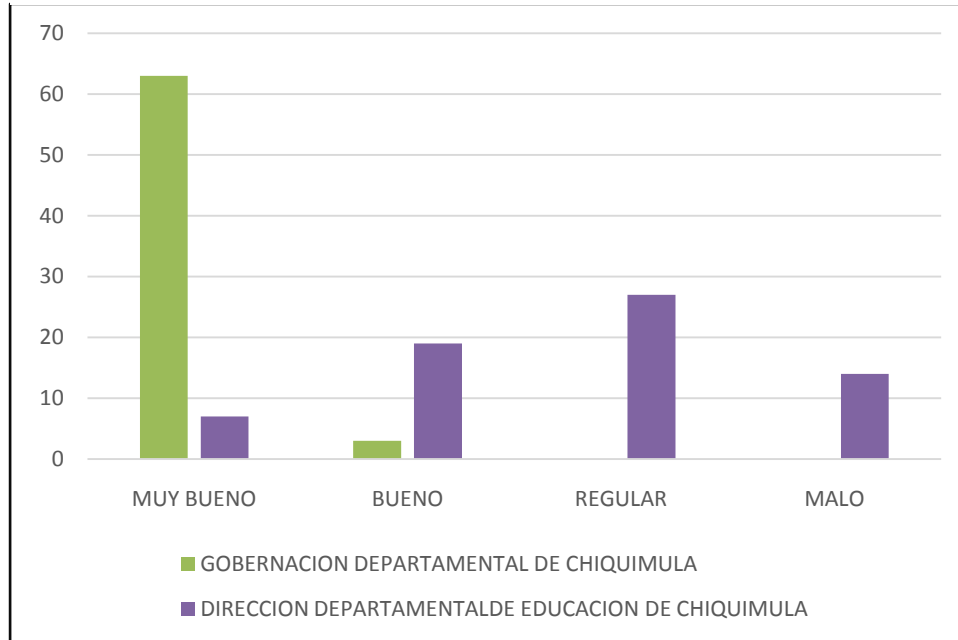
Cuadro 10: Comodidad en las instalaciones

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOVERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	63	3	0	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	7	19	27	14

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

## Ilustración No. 22

Grafica 10: Comodidad en las instalaciones



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Se puede observar en la gráfica que, según los usuarios encuestados, su estadía durante la diligencia dentro de la institución visitada fue muy buena en una debido a que cuenta con aire acondicionado, distractor como televisión, es iluminada, cuenta con área de espera, a diferencia de las personas encuestadas que visitaron la instalación de la otra institución difieren en relación a la falta de comodidades para los usuarios.

## Ilustración No. 23

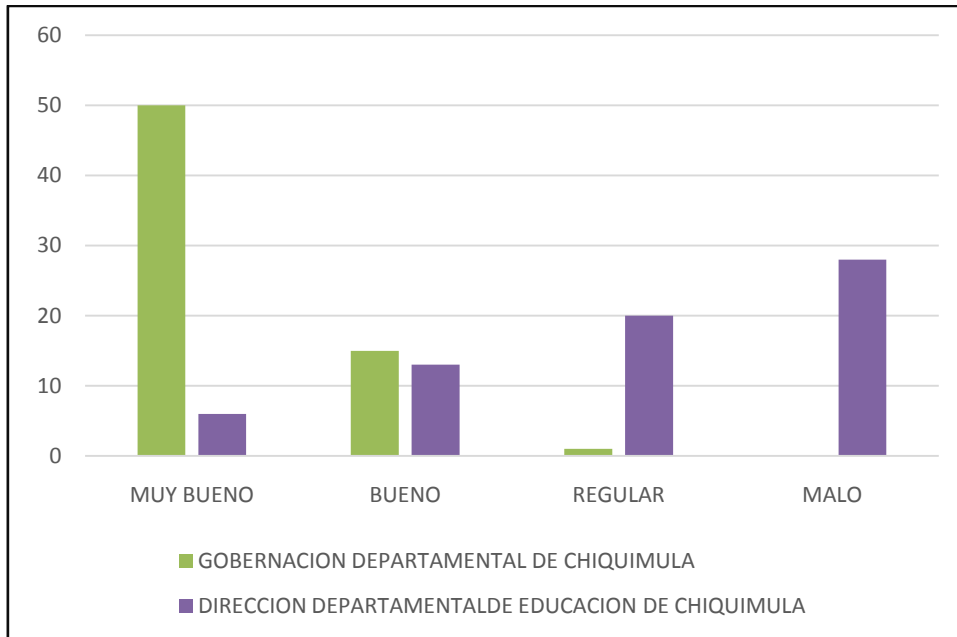
Cuadro 11: Trato de personal en general

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	50	15	1	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	6	13	20	28

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

### Ilustración No. 24

Gráfica 11: Trato del personal en general



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Según la gráfica refleja cómo es tratado que la mayoría de empleados dé al usuario, al momento de encontrarse haciendo alguna diligencia, no importando quien de los empleados lo esté atendiendo. Es evidente que la calidad de trato brindada en cada institución varía.

### Ilustración No. 25

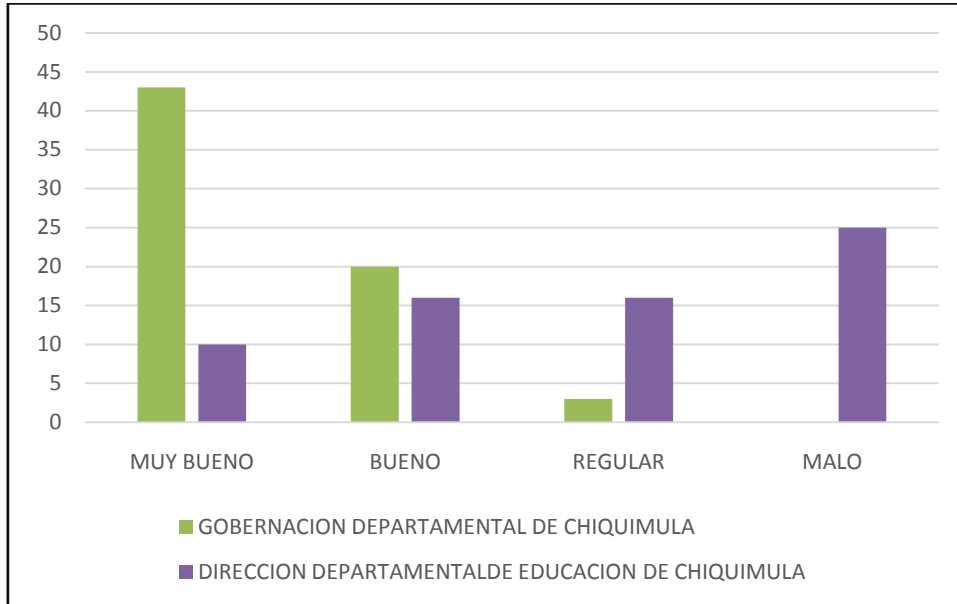
Cuadro 12: Resolución de diligencia

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	43	20	3	0
DIRECCION DEPARTAMENTALD E EDUCACION DE CHIQUIMULA	10	16	16	25

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

### Ilustración No. 26

Gráfica 12: Resolución de diligencia



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Según la gráfica la mayoría de los usuarios que acudieron a la institución a respondió muy buena la forma en que le son atendidas sus solicitudes, a diferencia de las personas que acuden a la institución b, no opinó lo mismo. Se hace la salvedad que algunas de las personas acudieron a realizar diligencias que no competen con los fines de cada institución, generando esto una inconformidad con el servicio recibido.

### Ilustración No. 27

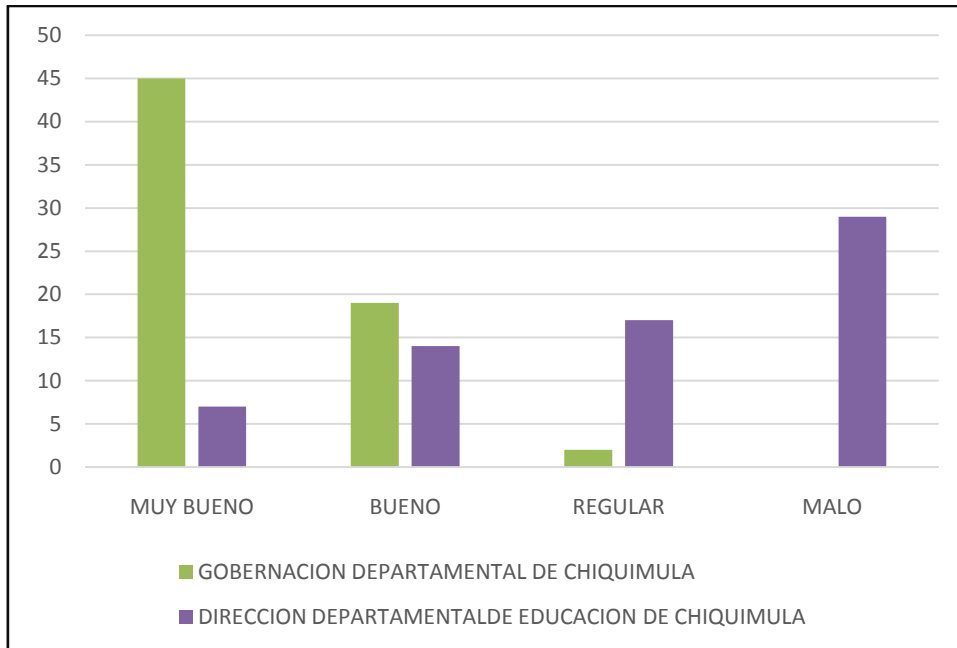
Cuadro 13: Tiempo en ser atendido

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	45	19	2	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	7	14	17	29

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

### Ilustración No. 28

Gráfica 13: Tiempo de atención



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Según la gráfica, se muestra como fue considerado el factor tiempo que los empleados utilizaron para atender las diligencias de los usuarios, indicando en algunas veces la aceptación del tiempo mientras que en otras no consideran prudente el tiempo para dar atenderlos.

### Ilustración No. 29

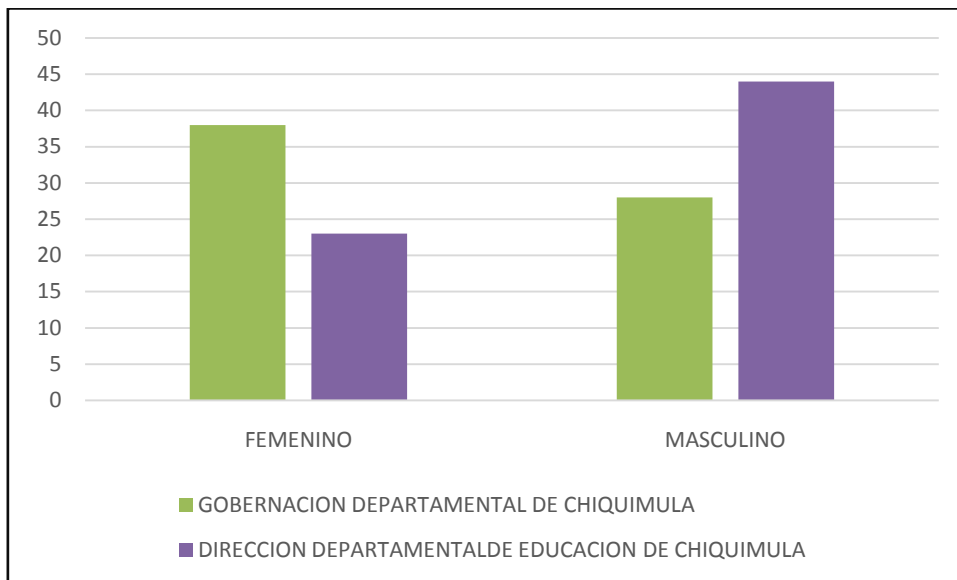
Cuadro 14: Género de usuarios

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	FEMENINO	MASCULINO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	38	28
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	23	44

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

### Ilustración No. 30

Gráfica 14: Género



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Según la gráfica se puede observar que la mayoría de personas que acudieron a la institución estatal a fueron de sexo femenino siendo mejor atendidas, mientras que en la institución b, el mayor número de usuarios es masculino y son mejor atendidos.

### Ilustración No. 31

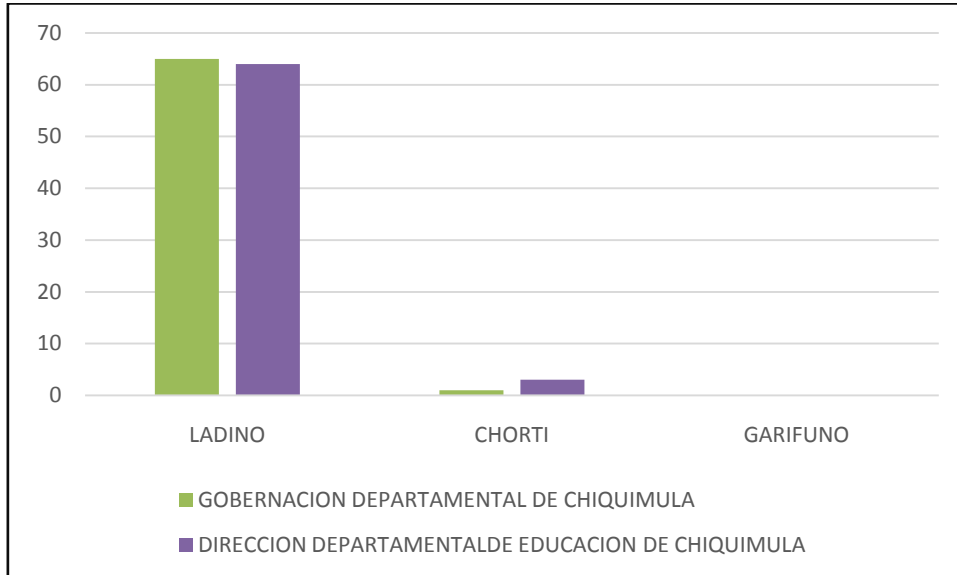
Cuadro 15: Tipo de Raza

INSTITUCION ESTATAL ENCUESTADA	LADINO	CHORTI	GARIFUNO
GOBERNACION DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA	65	1	0
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE CHIQUIMULA	64	3	0

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

## Ilustración No. 32

Grafica 15: Raza



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Se puede apreciar en la gráfica, que la mayoría de usuarios que acudieron a las instituciones A y B durante el tiempo que se encuestó eran ladinos, eso facilitó a los empleados por el idioma que hablan, habiendo sido más fácil la comunicación al momento de darles las explicaciones pertinentes relacionadas a sus diligencias.

## Capítulo 5

### Discusión y Análisis de Resultados

Para la realización del análisis y la interpretación de los resultados se utilizó el método estadístico de análisis de componentes principales (ACP). Este análisis se aplicó para conocer la relación entre los diferentes factores que inciden en el servicio y la atención prestada al usuario por parte de la Gobernación Departamental de Chiquimula y la Dirección Departamental de Educación de Chiquimula.

Se describen los elementos considerados en la boleta original de la encuesta realizada a las Instituciones antes mencionadas en la cabecera Departamental de Chiquimula.

#### Ilustración No. 33

Tabla 3: Información para la medición del servicio y la atención al usuario externo

No.	ELEMENTOS	DEFINICIÓN
1	Servicio al cliente	Es el que le ofrece la institución a sus <b>usuarios</b>
2	Trato personal al cliente	Trato para el usuario, por la primera persona que lo recibe en recepción.
3	Presentación del personal	Forma presentable de vestir para trabajar
4	Identificación del personal	Uso de uniformes, gafetes, o algún logotipo, que los identifique a donde trabajan y los diferencie.
5	Mensaje de bienvenida	Recibir al usuario con un saludo y con un mensaje de bienvenida
6	Recibimiento	Cortez, amable, educado.
7	Confianza y honestidad	Seguro de lo que le indica al usuario para solucionar su diligencia.
8	Equipo y tecnología	Computadoras, impresoras, fotocopidora. Teléfonos.
9	Instalaciones	Inmuebles con parqueo, iluminados, de fácil acceso, rotulados de identificación de la institución.
10	Comodidad	Ventilada, iluminada, sala de espera, distractores.
11	Trato general al cliente	Trato del personal en general al usuario que se encuentra en las instalaciones.
12	Forma de resolución de diligencia	cumplir con lo prometido para resolver diligencia
13	Tiempo de atención	Tiempo de espera para ser atendido

Fuente: Elaboración propia, en base a trabajo de campo septiembre 2017.



Utilizando el paquete estadístico SPSS Statistics versión 23.0, los valores propios y la proporción de la varianza explicada; la proporción de la variación original explicada por cada componente principal de la matriz de correlación o matriz de determinación. El mismo programa genera el gráfico de sedimentación entre los componentes.

Para seleccionar el número de componentes que van a ser incluidos, se utilizó el criterio de Kaiser, que incluye sólo aquellos cuyos valores propios son superiores al promedio (Demey, Adams & Freites, 1994; Zambrano, Demey & González, 1995; Demey, Prada, & Pla, 1995). Como los componentes principales fueron generados vía matriz R, se tomaron en cuenta los componentes cuyos valores propios fueron mayores a uno.

### Ilustración No. 34

Cuadro 16: Valores totales de la varianza explicada de componentes de investigación

Componentes	Auto valores iniciales			Suma de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% Acumulado	Total	% de varianza	% Acumulado
1	11.980	92.155	92.155	11.980	92.155	92.155
2	0.32	2.48	94.630			
3	0.24	1.86	96.489			
4	0.09	0.70	97.185			
5	0.09	0.66	97.843			
6	0.08	0.58	98.422			
7	0.05	0.42	98.842			
8	0.04	0.31	99.151			
9	0.04	0.28	99.429			
10	0.03	0.21	99.634			
11	0.02	0.15	99.785			
12	0.01	0.11	99.897			
13	0.01	0.10	100.000			

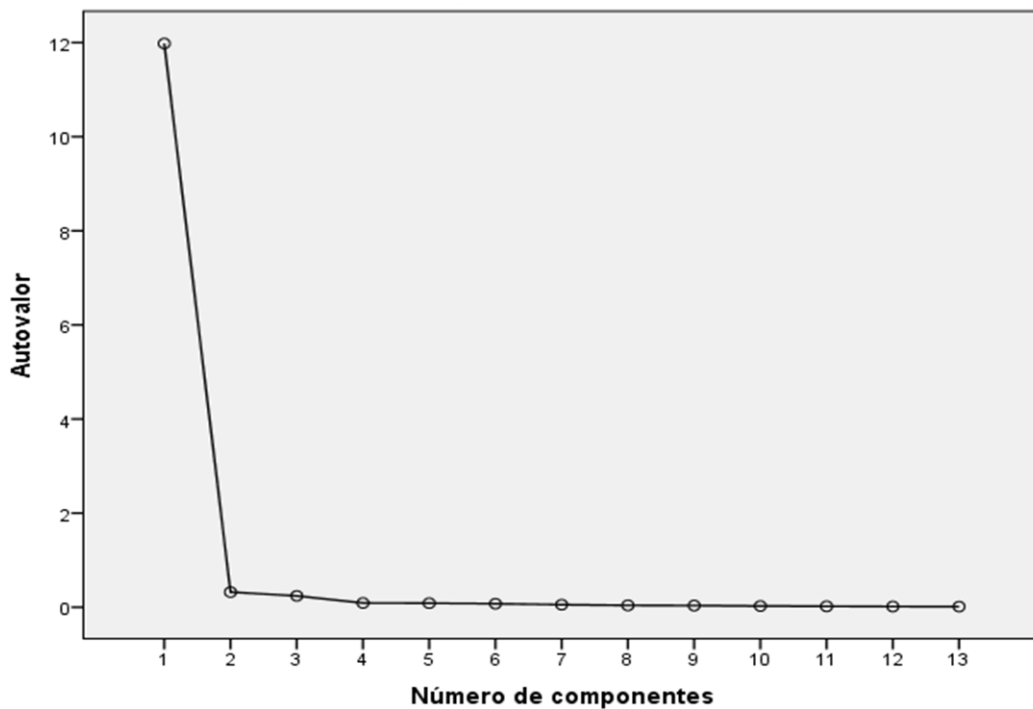
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Se observa que la regla Káiser proporciona una estructura únicamente con un factor que explica el 92.155 % de la varianza total. Valores totales de la varianza explicada sobre los componentes de investigación.

La estructura factorial determinada por el modelo de la investigación se aprecia en el gráfico de sedimentación, con el único componente superior al auto valor de 1.

Grafica 16: Análisis de sedimentación de las variables

**Ilustración No. 35**



Fuente: elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

En la tabla 4 se aprecia la matriz de los componentes estructurales, en donde se discriminan aquellos valores de la varianza que son menores 0.4. Este análisis se enfoca en las comunidades, mostrando los nuevos porcentajes de cada variable que explican la nueva estructura matricial.

## Ilustración No. 36

Tabla 4: Matriz de comunalidades

Elementos	Inicial	Extracción
Servicio al cliente	1.000	0.717
Trato personal al cliente	1.000	0.951
Presentación del personal	1.000	0.926
Identificación del personal	1.000	0.922
Mensaje de bienvenida	1.000	0.961
Recibimiento	1.000	0.941
Confianza y honestidad	1.000	0.958
Equipo y tecnología	1.000	0.954
Instalaciones	1.000	0.930
Comodidad	1.000	0.920
Trato general al cliente	1.000	0.943
Forma de resolución de diligencia	1.000	0.922
Tiempo de atención	1.000	0.935

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo, septiembre 2017.

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Se puede apreciar que las comunalidades son muy altas, lo cual implica que todos los elementos se encuentran muy bien representados en el espacio de los diferentes factores que inciden en el servicio y la atención prestada al usuario por parte de las instituciones, es decir que representan el coeficiente de correlación lineal múltiple de cada variable con dichos factores.

### 5.1 Discusión de Resultados

Con el análisis de componentes principales se obtuvo un número reducido de combinaciones lineales, de los cuales un componente ha sido extraído, puesto que es el único componente con un valor mayor o igual que 1. El cual explica 92.155 % de la variabilidad existente entre el servicio y la atención prestada al usuario por parte de las dos instituciones de Chiquimula.

De los elementos evaluados para medir el servicio y atención al cliente, el indicador de servicio al cliente explica un 71.7 % del total de los elementos analizados (Comunalidades

0.717), siendo, siendo este el elemento más bajo de los evaluados. Por lo que calificarían como un servicio aceptable en relación a los datos que arrojan las estadísticas, y considerando varios factores que afectan las calificaciones debido a que hay usuarios que llegan a hacer ciertas diligencias erróneas, debido a que no competen según los fines a los que fueron creadas las instituciones, eso modifica el indicador en los aspectos investigados que determinan la calidad de la atención y servicio prestado a los usuarios que acuden a la Gobernación Departamental de Chiquimula y alta Dirección Departamental de Educación de Chiquimula.

## Conclusiones

Según la investigación de campo realizada, se procedió a denominar a las instituciones objeto de estudio a y b, se determinó que la calidad de servicio y atención percibida por el usuario difiere en cada institución antes mencionada, en la institución a, el estudio refleja que la mayoría de usuarios dieron la calificación más alta de la escala siendo está muy buena, mientras que en la institución b, el servicio y atención fue percibida de diferente manera no fue tan satisfactoria, aun así se encuentran en el nivel de aceptación, teniendo presente que se evaluaron los aspectos tangibles e intangibles.

El servicio que brindó la institución a, por medio del personal que labora, a los usuarios durante el periodo de investigación fue de forma, amable, educada, cortés y honesta, el tiempo de espera para ser atendidos fue considerado aceptable, según fue catalogado por los usuarios, mientras que en la institución b, el trato no fue el esperado por los usuarios la falta de los factores antes mencionados no permitió en su totalidad la satisfacción del usuario, en relación a la atención prestada.

Con relación a los bienes tangibles solo la institución a, se encuentra identificada, con un rotulo sobre el edificio, cuentan con iluminación, ventilación, área de espera, así como tecnología, lo que hace confortable y agradable la estadía de las personas tanto de los empleados como de los usuarios, mientras que la institución b, carece de la mayoría de los aspectos antes mencionados, lo que ocasiona un ambiente no muy agradable y desesperante, considerando el clima de Chiquimula que es caliente , ocasionando esto más incomodidad.

La impresión que tuvieron los usuarios cuando acudieron a la institución a, es satisfactorio según resultados, el empleado viste de forma presentable portando uniforme, con logotipo en la camisa del uniforme, lo que facilita diferenciarlos de las demás personas que se encuentren dentro de las instalaciones, en comparación con la institución b, ninguno de los empleados porta uniformes, ni nada que los identifique como empleados de la institución, la falta de estos aspectos dificultan la identificación del mismo empleados en relación a los usuarios.

## **Recomendaciones**

Con la finalidad de ir quitando esos paradigmas, que han recaído sobre las instituciones estatales durante mucho tiempo, en relación al servicio que brindan y con la finalidad de mejorar en todos los aspectos, se sugiere que al personal de la institución b, se le haga conciencia de la importancia del trato a los usuarios sin distinción alguna, mostrando amabilidad, cortesía al momento el usuario acuda a realizar alguna diligencia, no importunando si al diligencia es a fin o no de la institución.

Así también recomienda el uso de uniformes para una mejor presentación, y es necesario que se realicen mejoras en las instalaciones: como la identificación de la institución por medio de un rotulo en la entrada, implementar ventilación, colocar un área de espera. Se hace énfasis en esta institución según resultados obtenidos y debido a que tiene una estrecha relación con la educación, por tal razón es necesaria una mejora.

## Referencias

1. Alcaide, J. C. (2005). Fidelización de Clientes. España: ISBN.
2. B.F, G. (2011). La Administración Pública y Calidad en el Ámbito Público. La Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos. España: Alianza.
3. Banco Mundial. (1992).C, J. (s.f.).
4. Casermeiro, M. B., &Scheuber, Y. (2008). La Calidad. España.
5. Castello.t.e, Lizcano, & A.J. (1998). La mejora de las entidades públicas en la Europa del Euro. ABC/ABM.
- 6 . Díaz de León, C. (2013). Nueva Gestión pública y Gobernanza. Deana: International Journal of Good Conscience., 177-178.
7. Duffield, M. (2004). Madrid: Los libros de Catarata.
8. Francisco, m. (2014). Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública: Oportunidades para Mejorar el Desempeño de la Administración Pública en México, Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. México, D.F: Géminis.
9. onzález, B. (2011). La Administración Pública y Calidad en el Ámbito Público. a Evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. España: Alianza.
10. Guzmán, i., &Cárcamo, M.I. (09 de 05 de 2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio. "Restaurant Familiar Los Fresnos", (págs. 35-49). España. Obtenido de I S S N (online) 2 0 0 7-9621.
11. [www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/503/html\\_15](http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/503/html_15).
12. Kuster, I., & Hernández, A. (2013). Antecedentes y Consecuencias de la Actitud e Intención de Uso de Redes sociales en la Web. Alicante, España: Club Universitaria.
13. Ligeró, M. (2014). Atención al Cliente en el proceso Comercial. España: Málaga.
14. M.D.R.G., I. (2014). Atención al Cliente en el proceso Comercial. España: Málaga.
15. Manual de estilo de trabajos académicos, (2006) Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Panamericana. Guatemala.

16. Malvicino, G. (2001). *La Gestión de la Calidad en el ámbito de la Administración Pública*. Argentina: Potenciales para un Cambio Gerencial.
17. Moreno, M., & Moreno, M. (2017). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. *Revista de Ciencias Sociales*, p.111-131, Venezuela.
18. Mundial, B. (1992).
19. Núñez, I. A. (2000). Usos y Definiciones de los Términos Relativos a los Usuarios o Clientes. *Revista Internaramericana de Bibliotecología*, 11.
20. Palacios. G.J. (2014). Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *Metodos*. *Revista de Ciencias Sociales*, 62.
21. Panamericana, U. (2005). *Citas y Referencias bibliográfica: Una guía rápida del Estilo APA*, Edición corregida. Guatemala, Guatemala.
22. Peralta Montecinos, j. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Red de revistas científicas de América latina y el Caribe, España y Portugal*, 195-224.
23. Salvador, F. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 1-9.
24. Serano. M, D. (2004). *Auditoria Pública*. Veracruz: Montecorvo.



## **ANEXO**



## Encuesta de satisfacción del usuario externo en una institución Estatal de la cabecera Departamental de Chiquimula

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del Usuario, la información es de forma anónima, no tardará más de 5 minutos, el objetivo de la de esta encuesta es la investigación para determinar la calidad con que son atendidos los usuarios en las Instituciones del Estado en la cabecera.

Califique su nivel de satisfacción de acuerdo a las siguientes preguntas. 1 = Bueno 2 = Muy bueno 3 = Regular 4 = Malo					
Género Femenino <input type="radio"/> masculino <input type="radio"/>					
Raza Garifuna <input type="radio"/> chorti <input type="radio"/> ladino <input type="radio"/>					
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿Cómo considera que fue el servicio recibido en la Institución?				
2	¿Cómo calificaría el trato que le dio la persona de recepción que lo atendió?				
3	¿Cómo considera la presentación de los empleados?				
4	¿Cómo considera la identificación de los empleados, para diferenciarlos del resto de las personas?				
5	¿Cómo fue el mensaje de bienvenida que le brindan en la institución al ingresar?				
6	¿Cómo considera el recibimiento por el personal al ingresar a una institución estatal?				
7	¿Cómo considera al empleado que lo atendió, en relación a la confianza y honestidad?				
8	¿Cómo calificaría los medios, el equipo y la tecnología con que cuenta la institución para desempeñar sus labores?				
9	¿Qué le parecen las instalaciones de la institución?				
10	¿Cómo calificaría los servicios de ventilación, iluminación, distracción dentro de la Institución?				
11	¿Cómo calificaría la manera que fue tratado en forma general?				
12	¿Cómo fue la manera que le resolvió su diligencia?				
13	¿Cómo considera que fue el tiempo que tardó en ser atendido?				
observaciones					

\*Para validar la encuesta se les pasó a 11 personas entre ellas 4 sociólogos, 4 empresarios, 3 expertos en cultivos.