

Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación

Fecha de recepción: 17 de abril de 2017 • Fecha de aceptación: 15 de mayo de 2017 • Fecha de publicación: 7 de septiembre de 2017

PhD. Gleidys Corina García Montilla

Universidad Privada "Dr. Rafael Beloso Chacín", URBE, Venezuela
ggarcia@urbe.edu.ve

PhD. Luis Nicolás Montiel Villalobos

Universidad Privada "Dr. Rafael Beloso Chacín", URBE, Venezuela
nmontiel@urbe.edu.ve

Resumen

La calidad de servicio es un elemento recurrente en los servicios orientados al usuario, es una herramienta y a la vez un fin específico enmarcado en este trabajo en el gobierno electrónico para la documentación e identificación, con lo cual se busca hacer un análisis con el propósito de reconocer los aspectos que expresa el ciudadano común, receptor del servicio, para crear una interacción con la gerencia del SAIME, como oficina responsable del Estado Nacional en cumplir este derecho a la sociedad, con el fin de desarrollar y promover una mayor adaptabilidad, iniciativa y desarrollo organizacional, de la mano a la evolución tecnológica, que implica la incorporación de infraestructuras e internet, para crear servicios más accesibles, más efectivos y a menor costo. De esta forma, el objetivo del presente artículo es analizar la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación, visto desde la única oficina del municipio Santa Rita, del estado Zulia, proporcionando un valor agregado a la situación del usuario entre sus expectativas y el servicio percibido, sino también con las expectativas de un servicio óptimo y lo percibido. Desde el punto de vista metodológico, se realizó una investigación descriptiva, de campo, hacia una generalización inductiva, basado en los fundamentos teóricos de Cardona (2009), Rodríguez (2012), De Armas y De Armas (2011), entre otros. Se concluye que la calidad de servicio del gobierno electrónico, vista en sus cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, finalmente, empatía; se encuentran en un nivel medianamente satisfactorio; sin embargo, si se compara esos valores con

un servicio óptimo los niveles de satisfacción son negativos, por lo que se supone la espera de un servicio regular que cumpla los objetivos sin garantía de una grata experiencia o plena eficiencia.

Palabras Clave: calidad de servicio, gobierno electrónico, documentación, SAIME, servqual,

Abstract

The quality of service is a recurring element in the user-focused services, it is a tool and also a specific purpose framed in this work in e-government for documentation and identification, which seeks to analyze the purpose of recognize aspects expressing the common citizen service receiver, to create an interaction with management SAIME as office responsible for the National State to fulfill this right to society, to develop and promote greater adaptability, initiative and organizational development, hand in hand with technological evolution, which involves the incorporation of Internet infrastructure and to create more accessible, more effective and cheaper. Thus, the objective of this article is to analyze the quality of e-government services for documentation and identification, only seen from the office of the municipality Santa Rita, Zulia state, providing added value to the user's situation between their expectations and the service received, but also the expectations of optimum service and the perceived. From a methodological point of view, a descriptive research field, to an inductive generalization, based on the theoretical foundations of Cardona (2009), Rodriguez (2012), weapons and arms (2011), among others it performed. It is concluded that the quality of service of e-government, seen in its five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, security, finally, empathy; They are at a fairly satisfactory level; however, if you compare those values with superior service satisfaction levels are negative, so that waiting for a regular service that meets the objectives Unsecured a pleasant experience or full efficiency is assumed.

Keywords: quality of service, electronic government, documentation, SAIME, servqual

Introducción

Este trabajo es parte de la investigación doctoral de su autor. Tiene como finalidad analizar la calidad de servicio del gobierno electrónico en los servicios de documentación e identificación, a partir de la definición de la calidad percibida y esperada, cuya medición será a través del modelo Servqual.

El gobierno electrónico está siendo utilizado como una plataforma tecnológica que facilita medios electrónicos, apoyada principalmente en internet, pero sin descartar los medios tradicionales; con lo cual se propician operaciones para incorporar al ciudadano en una posición privilegiada y aumente su satisfacción al cliente, cuyo proveedor de servicio es el Estado.

Los servicios del gobierno electrónico provistos por el Estado deberían estar orientados al ciudadano, éste debe ser el centro de desarrollo, sin embargo, ha estado dejado de lado por la burocracia, el crecimiento y el riesgo. El ciudadano, igualmente llamado usuario, son los receptores de las iniciativas y procesos efectivos, en esta investigación, para la emisión de documentos de identificación: pasaporte y cédula de identidad.

Entonces, la calidad de servicio en cuanto a las expectativas y lo percibido, se tomará como punto inicial para diagnosticar una situación, vista desde las dimensiones estandarizadas en el modelo Servqual conceptualización teórica para este estudio, conformado por: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Una captación de cuáles son las reales necesidades del servicio de documentación e identificación.

Con este fin, se analizará los usuarios del SAIME correspondiente a la oficina del municipio Santa Rita, una oficina que representa todo la unidad que atiende a la comunidad. Este análisis por generalización inductiva, es replicable en todo el territorio, ya que siguen las mismas normativas, organización y servicios.

El trabajo se desarrolla en un diagnóstico de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación, un abordaje teórico del tema, luego, el análisis y discusión de los resultados, finalmente, las conclusiones.

Servicio de gobierno electrónico para documentación e identificación

Para Chadwick (2003), Internet ofrece la posibilidad de incrementar la participación política facilitando la interacción entre los ciudadanos y la administración. Estos servicios tienen una pertinencia política hacia los ciudadanos, persigue operar recursos tecnológicos para un mayor alcance y mejor acceso a los usuarios.

Bajo esta premisa, la utilización de las TIC en la administración pública se asocia con el concepto de gobierno electrónico, sobre todo el internet. Para el Banco Mundial (2011) el gobierno electrónico es un componente importante en sus actividades de modernización del sector público y en el mejoramiento de los servicios que este presta. Su finalidad es liderar el proceso transformador, está definido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2008) basándose “en el principio de habilitar para los usuarios el acceso de la información, administración y transacciones, cuando y como ellos deseen, utilizando los canales adecuados” (p. 20).

Al respecto, la OCDE (2008), informa que “en sus países miembros el gobierno electrónico representa administración compleja e inconexa; porque básicamente no saben dónde acceder a los servicios y no tienen un contacto frecuente con este tipo de administración” (p. 12). Esta mediación de recursos, digitales y tradicionales, no es solo un aporte de tecnología sino una gestión dirigida a los usuarios con molestias mínimas, facilidad de acceso, además, bajos costos.

Lo anterior es evidente al momento de utilizar los medios digitales en el caso de facilitar las actividades para la emisión de documentos de identificación, en el caso venezolano correspondiente al Servicio Administrativo de identificación, Migración y Extranjería (SAIME), el cual utiliza como publicaciones en el portal de la misión Identidad, solicitud de citas automatizadas, la asistencia de redes sociales, pero todos aparentes procesos que no han sido ajustados a una transición funcional. En consecuencia, según Zambrano (2011) cuando la planificación se ejecuta y se ignora a los usuarios, no hay oportunidad de generar bienestar debido a que no responden a la necesidad de la comunidad.

Por otra parte, la calidad de servicio está definida en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, en búsqueda de que exista la menor distorsión entre lo esperado y lo percibido hacia una gestión exitosa. La calidad de servicio del gobierno electrónico se fundamenta en el punto de vista del usuario, "...se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado" (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, CIGE, artículo 4, 2007). Es decir, un gobierno más cercano a los ciudadanos, que ofrece sus servicios y comunica sus políticas de manera más directa hacia la satisfacción de la comunidad, más allá de relación costo-beneficio.

Este mismo documento subraya el empleo de las TIC en la gestión pública es la del ciudadano y sus derechos, uno de ellos la identificación. Coincide con lo afirmado por Peres y Hilbert (2009) sobre la importancia de "la protección de los datos personales se rige por el derecho constitucional y sus reglamentaciones" (p. 259). El gobierno electrónico, expresa claramente al respecto, la regulación:

"La identificación de los ciudadanos, Administraciones Públicas, funcionarios y agentes de éstas que empleen medios electrónicos, así como la autenticidad de los documentos electrónicos en que se contiene la voluntad o manifestaciones de todos ellos.

Esa identificación y autenticidad alcanza a los equipos y sistemas encargados de dar respuestas automatizadas a los ciudadanos." (CIGE, artículo 8).

El derecho de la identificación del ciudadano se basa en el protocolo que expone sus datos, contando con el sentido de pertenencia de su país de origen, además, cuenta con los equipos y sistemas encargados de dar respuestas automatizados a los ciudadanos. El servicio de documentación e identificación, está garantizado por la Ley Orgánica de Identificación, que dispone en el artículo 1, siendo su Objeto: La presente Ley tiene por objeto regular y garantizar la identificación de todos los venezolanos y venezolanas que se encuentren dentro y fuera del territorio nacional, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En Venezuela, se habla como documentos de identidad la Cédula de Identidad y el Pasaporte, son procesados por el SAIME, el cual cuenta con un recurso web para publicar su información, representado e identificado, en www.saime.gob.ve, el cual exhibe la información publicada por la administración central del instituto; así como, de sistemas automatizados para generar citas automatizadas en todo el territorio nacional.

Este trabajo se enfoca específicamente en la oficina del SAIME del municipio Santa Rita, única oficina del municipio, la cual forma parte de los reglamentos de la administración del territorio nacional por lo cual se presume replicable en el territorio, validando una generalización inductiva en la investigación

Gobierno electrónico

Tomando algunas definiciones de gobierno electrónico se encuentra la del Banco Mundial (2003), señalando que consiste en "...el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno..." (p. 9) y, además, agrega conceptos sobre la transformación de las reglas y los beneficios sociales.

Asimismo, Cardona (2009), define gobierno electrónico como "aquellas iniciativas que implican el uso de las TIC en la gestión inter-organizacional del Estado, e incluye la definición, coordinación, implementación y desarrollo de las políticas públicas" (p. 76). De la misma manera, Gartner (2000), lo define como "...la optimización continua de la entrega de servicios del gobierno, la participación ciudadana y la gobernanza, al transformar las relaciones internas y externas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios (p.182)".

Corroborando lo anterior, la Organización de las Naciones Unidas (2012), opina que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las instituciones de Gobierno, para: mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Niveles del Gobierno Electrónico

Con respecto al análisis en que se basa las diversas etapas de desarrollo tecnológico que determina la clasificación de los niveles que ofrece el gobierno electrónico: información, interacción, transacción, finalmente; integración. A ello se suma que las cuatro etapas se vinculan directamente al uso de internet como expresa Peres y Hilbert (2009).

Información

Este representa el primer nivel, consiste en la mera publicación de información. En este caso se encuentran los portales y páginas web que representan las fuentes de información para los ciudadanos. Su función es un carácter informativo, y le permite al ciudadano una fuente de información a cualquier hora y lugar. Cardona (2009), expresa que las agencias gubernamentales utilizan las TIC para entregar información básica al público (p. 72).

El Estado en este punto tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. La información está puesta a disposición de manera rápida y directa. Sin embargo, los ciudadanos y empresas no se vinculan con el organismo ya que no tienen una interacción directa. En consecuencia, la calidad de la información depende de lo accesible del portal y cómo fue diseñado.

De Armas y De Armas (2011), resalta "la relación se produce solamente en un solo sentido, pues se basa fundamentalmente en el ofrecimiento de información, mediante acciones tecnológicas, a los agentes externos" (p. 1). Cuando se habla de agentes externos se agrupan ciudadanía, empresariado u otras entidades que se relacionan con el gobierno, quienes actúan como lectores para seguir los procesos descritos en el portal.

Cabe destacar, el aprovechamiento de las páginas web depende de la actualidad de la información, la cual es diseñada por la institución, en consecuencia, la imagen de la organización depende de su efectividad y pertinencia de los contenidos presentados. Según expresa Cardona “una simple presentación desde la perspectiva de la organización y ahora están cambiando hacia una perspectiva al ciudadano” (p. 72), ya que el usuario es el objetivo. En el caso del SAIME, la página oficial del SAIME depende de la gerencia central, por lo cual la actualización de la información depende de una jerarquía, y todas las oficinas a nivel nacional deben plegarse a ella, lo cual sustenta la generalidad expuesta.

Interacción

El siguiente nivel del gobierno electrónico llega a consolidar un contacto con los agentes externos. Según Cardona (2009), “las agencias amplían la capacidad de los servicios proveídos a través de las tic, de tal manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, así como formatos que pueda descargar este y además puede contar la institución vía correo electrónico” (p. 73).

Se desarrolla a través de la posibilidad de comunicación online y realización de cierta interacción básica con el sitio como bajar un formulario, por ejemplo. Sin embargo, en la descripción no solo se debe incluir el correo electrónico como tecnología de comunicación, se deben incorporar innovaciones como las redes sociales, foros y formularios de opinión, herramientas que han desarrollado un contacto masivo y han generado una vía de contacto para conocer la conciencia comunitaria. Un ejemplo, destacado para esta investigación, es la entrega de citas para realizar la tramitación del pasaporte, en el cual es una respuesta individual a la solicitud del usuario con el organismo correspondiente.

El gobierno recibe de los ciudadanos criterios, consultas, solicitudes, quejas, denuncias y tiene la posibilidad de responder utilizando las mismas herramientas. Agrega De Armas y De Armas (2011) que con la interacción “comienzan a establecerse canales de comunicación por vía de las TIC en ambos sentidos” (p. 1).

Transacción

Un tercer nivel, describe según el precitado autor como la “posibilidad de completar un trámite de forma completa en línea” (p. 73). Las agencias adicionan aplicaciones de autoservicio para que el ciudadano, culminando exitosamente las operaciones utilizando internet, las bases de datos nacionales, además, en algunos casos involucrando otras organizaciones que median las gestiones como bancos y empresas.

La completación de la operación brinda al usuario la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Este caso busca usar complementariamente la atención “cara a cara” en las oficinas, sino realizar las tareas a través de las páginas web, con la finalidad de descongestionar las instituciones públicas, aunado a que los servicios lleguen a más personas en cualquier sitio.

Hasta esta fase, “se genera por un salto tecnológico” (p. 73). Los cambios sugeridos no se

fundamentan en las estructuras organizacionales sino que son funcionales de las instituciones públicas, no implica una remoción de liderazgo sin la generación de sinergias entre instituciones.

La automatización de las actividades tienen un papel protagónico, ya que proveen medios de una autogestión del usuario con lo cual le otorga independencia. Además, es él quien actúa como enlace entre las organizaciones.

Integración

Este cuarto nivel, está descrito por Porrúa (2003) como la “posibilidad de acceder a cualquier trámite con el gobierno desde un punto único, ya que cuenta con un back-office o datos en red”. Para Cardona (2009), “corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública” (p. 74).

En este momento de gobierno electrónico se procede a la integración total de los procesos, enlazando agencias entre niveles regionales, así como otros agentes externos de la gestión gubernamental (sector privado, organizaciones no gubernamentales y el propio usuario”, lo cual se adaptará a las necesidades propias del contexto de cada uno. También, “la interoperabilidad de los sistemas de gobierno electrónico exime a los ciudadanos de la presentación de certificados, tarea de verificación que se realiza a nivel interno en de los organismos públicos” (Peres y Hilbert, 2009, p. 245), porque ya se encuentra en red y evitan procesos redundantes.

Todo lo anterior, infiere sobre una redefinición de los servicios y de la operación del gobierno, brindando servicios más personalizados que posibilitan una gestión exitosa. El soporte de este Estado en red, requiere de un cambio en la cultura, por lo cual es necesario agregar un factor de aprendizaje en la sociedad para crear los vínculos y disminuir la resistencia al cambio de este nuevo modelo de relación.

Calidad De Servicio

Partiendo de las dimensiones de lo intangible, heterogénea y cambiante que representa percepción de calidad por el cliente y no por la empresa de los servicios prestados por una organización, una definición clásica de calidad de servicio es la propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) acerca de que “calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto” (p. 16). Se separa del sentido clásico de lo objetivo de la realidad hacia algo subjetivo visto por el cliente, que es la razón de ser, de quienes tienen diferentes necesidades y expectativa.

Una conceptualización más objetiva de Calidad de servicio está dado por Camisón, Cruz y González (2007), está dada por “la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido” (p. 193), medido a través del grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido.

Con este fin, Camisón, Cruz y González (2007), explican modelos de medición, uno de ellos es

el modelo Servqual. El modelo SERVQUAL (ServiceQuality) proviene de la conceptualización de Parasuraman, Zeithaml y Berry (ob.cit), quienes centraron su investigación en las siguientes preguntas: ¿cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad? Para la evaluación de la calidad de servicio parte de la diferencia entre las expectativas y las percepciones reales de los clientes.

El Servqual distingue la calidad determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad, definiendo desde la óptica de la percepción de los usuarios, la cual equivale a esa amplitud entre los deseos y sus percepciones.

Con el fin de llegar a medir la calidad percibida en varias organizaciones, afirma Morales (2005) el instrumento Servqual puede adaptarse a la organización para dirigirse en un contexto propio del entorno, para aproximar los aspectos de la realidad y crear un modelo más efectivo (Palis, 2014).

Elementos tangibles. Weil (2003), relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Fiabilidad. En cuanto a la fiabilidad, Weil (ob.cit) expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Capacidad de respuesta. Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El precitado autor habla de “satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente” (p. 12).

Si el servicio que usted requiere precisa de un tiempo de realización, ello implica una disponibilidad para realizarlo conforme a un Horario y duración. Por esto, se destaca lo expresado por la CIGE (2007) sobre la responsabilidad en cuanto a “Los Estados deberán prever que el derecho de los ciudadanos a emplear medios electrónicos exige un tiempo de preparación de las Administraciones públicas” (artículo 20), correspondiente al trabajo detrás de la pantalla, en consecuencia, tanto las operaciones internas como en la adopción de usuarios, es conveniente una preparación.

Seguridad, descrito por Camisón, Cruz y González (ob.cit) como el conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Integra los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. Debe inspirar que el cliente está protegido en sus transacciones, en forma segura y confidencial mediante el servicio.

Empatía, Weil (ob.cit) la define expresamente como “la conexión sólida entre dos personas” (p.

12), en este contexto Palis (2014) hace referencia al trato o atención personalizada que presta el trabajador al cliente.

Metodología

En primer lugar, la investigación es del tipo descriptiva, donde Hurtado de Barrera (2010) “consiste en la identificación de las características del evento en estudio” (p. 133). La misma, busca describir la calidad de servicio del gobierno electrónico como fenómeno para aproximar la situación del servicio de documentación e investigación desde el punto de vista del usuario.

Además, es considerada según la fuente de información de los datos, una investigación de campo. En las investigaciones de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. De allí, que esta investigación se caracteriza de ese modo porque, los datos fueron recolectados mediante la utilización de cuestionarios de satisfacción, cuya información se trató a través de técnicas de análisis de la estadística descriptiva en cada una de las dimensiones del cuestionario servqual.

En tal sentido, se le considera de campo porque la información se obtuvo directamente de la realidad de los sujetos estudiados en los contextos del conjunto de ciudadanos que solicitan los documentos de cédula de identidad y pasaporte en la oficina del SAIME del municipio Santa Rita del Estado Zulia, está conformada por 59.866 habitantes (Censo Nacional 2011).

De igual forma la operacionalización del universo consiste en reducir a proporciones factibles de investigar al conjunto de las unidades que interesan, en este caso, se asume una muestra de 100 usuarios vinculados como usuarios de la Oficina del SAIME del municipio Santa Rita. Se indica un muestreo intencional.

Con el fin de cumplir con el propósito de esta investigación, se sigue el enfoque del método de la generalización inductiva del empirismo de Hurtado (2010), la cual es consistente con el enfoque epistemológico de la investigación, que sigue: la observación de los hechos, su descripción, la clasificación de las características, identificación de regularidades; y finalmente, generalización. Esta última, con la realidad del territorio nacional.

Discusión y análisis de los resultados

Tabla 1. Calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación.

Modelo Servqual		Expectativas		Percepción			
Ítems	Indicadores	Media	Categoría	Media	Categoría	brecha	Categoría
1-4	elementos tangibles	3,167	media	2,917	media	-0,25	neutra
5-8	fiabilidad	3,023	media	3,104	media	0,08	neutra
9-12	capacidad de respuesta	2,896	media	2,979	media	0,08	neutra
13-16	seguridad	2,9375	media	3,583	alto	0,65	moderadamente positiva
16-20	empatía	2,792	media	3,566	alto	0,77	moderadamente positiva

Fuente: García (2015)

En la tabla 1, se resumen las medidas de tendencia central encontradas en cada una de las dimensiones del modelo servqual, en las primeras columnas para las expectativas del servicio (representan las aspiraciones, oídas del servicio). Luego, la percepción, es la satisfacción del servicio recibido. Finalmente, el resultado de la diferencia (brecha) entre la diferencias de los promedios de las dimensiones anteriores, es decir, al resumir la calidad de servicio, se puede observar la discrepancia entre las expectativas y la percepción de los servicios, relacionada con el baremo de la tabla 2.

Tabla 2. Categorías de Análisis para la interpretación de brechas de calidad de servicio (percepción menos expectativa).

Rango	Intervalo	Categoría	Significado
7	4,0 – 2,8	muy positiva	Las expectativas del usuarios son superadas por su percepción del servicio
6	2,8 – 1,6	positiva	
5	1,6 – 0,4	Moderadamente positiva	
4	0,4 – (-0,8)	neutra	Los usuarios no reciben los servicios esperados
3	(-0,8) - (-2,0)	moderadamente negativa	
2	(-2,00) – (-3,2)	negativa	
1	(-3,2) – (-4,0)	muy negativa	

Fuente: García (2015)

Estos resultados los cuales muestran la medición de la calidad de servicio del gobierno electrónico para el servicio de documentación e identificación según los resultados obtenidos de la investigación, los indicadores elementos tangibles, fiabilidad, además, capacidad de respuesta, la diferencia se ubican en una categoría neutra. En el caso de la seguridad y la empatía, los

resultados la ubican en una categoría moderadamente positiva, en consecuencia, la percepción del trámite de cedula y pasaporte, superó sus expectativas en cuanto al servicio.

De la misma tabla 1, se infiere que con respecto a los elementos tangibles la población encuestada evidencia una actitud neutra, lo que significa que no existe una diferencia significativa entre lo que esperaba y percibió en los elementos tangibles relacionados con la emisión de cedula y pasaporte, como equipos informáticos modernos o la información vista en el portal.

Este resultado, lo sustenta Villarroel (2012), al referir que los equipos informáticos y portales, están determinados por una decisión en el orden central que conllevan altas inversiones en tecnología, lo que implica que los cambios en sí mismos son reducidos, por lo que hay incertidumbre y no se esperan novedades. En consecuencia, las políticas dirigidas al mantenimiento de los equipos y el marketing al portal, son necesarios para el máximo aprovechamiento ya que causaría un impacto/

De la tabla 1, la fiabilidad muestra un nivel neutro en la calidad de servicio. En el mismo orden, las expectativas y la calidad percibida no difieren con una gran brecha, pero si se estudian los promedios están catalogados en una categoría medianamente satisfactoria. Esto representa, una duda en la prestación del servicio, lo que disminuye la confianza para incorporar el internet u otros medios más convencionales para mejorar la tramitación de documentos.

Los resultados obtenidos, difieren de lo señalado por la OCDE (2008) que expresa el estatus de un ciudadano como usuario de servicios provistos por el Estado, fortalece la democracia participativa y representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y cuenta con un respaldo blindado para obtener sus metas.

Seguidamente, se aborda la capacidad de respuesta, la cual tiene un comportamiento similar con una diferencia de 0,08 con categoría neutra. Esto refleja una actitud modesta frente a procesos de fácil acceso y pronta ejecución, evadiendo acciones redundantes para visualizar un estado moderno y culturalmente “en línea”.

Los hallazgos anteriores no se corresponden con los postulados teóricos de Sánchez (2009), sobre la suma de otros factores que influyen en la calidad de servicio, siendo el caso concreto de la incursión de las tics para llegar a más usuarios, con acceso y velocidad de respuesta, indicador de trámites más amigables y consolidados.

Por su parte la seguridad, en la tabla 1 reporta 0,65 de brecha con una categoría modernamente positiva, indica que lo percibido supera a lo esperado, lo que evidencia que la tramitación de documentos expuso valores de privacidad en la divulgación de los datos y medios adecuados para el ejercicio de la emisión de documentos.

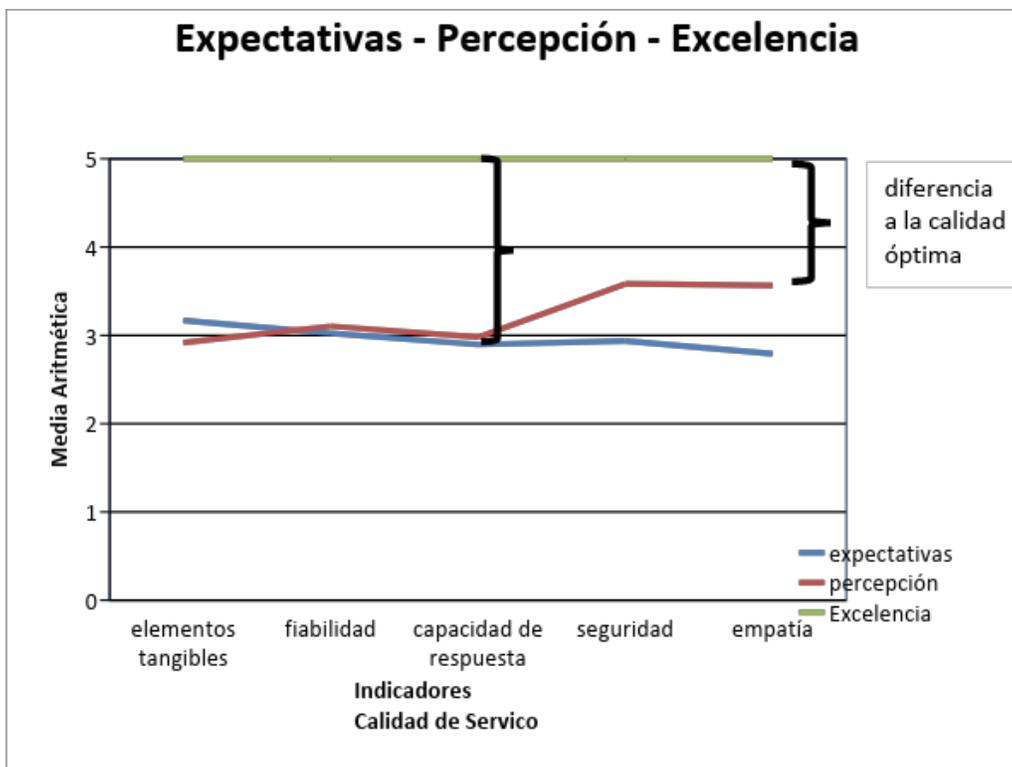
La CIGE (2007) apoya estos resultados, expresando es necesario hacer convincente el acceso y la simplicidad de los medios tradicionales y los electrónicos, enfatizando la utilización de los segundos así como garantizando que la conectividad de los diferentes departamentos no vulneren los datos personales.

La última dimensión, la empatía, de igual forma los resultados evidencian brecha con una categoría modernamente positiva, supera lo percibido a lo esperado, lo que repercute en que el trato individualizado a través de la compatibilidad en el tipo de operación fue más de lo esperado.

Esto coincide, con lo descrito por Cardona (2009), que supone que el trato para cada tipo de usuario hay una prestación de servicios cruzando fronteras tradicionales y prestación flexible mediante múltiples canales, lo que requiere con frecuencia la reintegración de los procesos de diseño (Rodríguez, 2012).

En conclusión, todas las brechas de las cinco dimensiones, se encuentran en niveles entre neutros y moderadamente positivos, de lo que se infiere la infraestructura no cubre plenamente los requerimientos de la oferta, ya que los sujetos del estudio no alcanzan los niveles óptimos. En consecuencia, plantear un abastecimiento de infraestructura deberá ser en formas alternas, políticas de mantenimiento que prolonguen la vida útil de los equipos, y nuevas metodologías que promuevan el cómo utilizar con calidad la información disponible.

Sin embargo, lo anterior está distorsionado en otro aspecto. Si bien la definición de calidad de servicio se basa en la relación entre la calidad esperada y la percibida, una gestión de calidad de servicio exitosa, con altas expectativas de un servicio orientado al usuario prestado por el gobierno no debe buscar una relación moderada (casi mínima), sino que tienda a la excelencia. Pero, como lo describe el gráfico 1, los usuarios aun cuando están medianamente alta satisfechos, no esperan un servicio óptimo



Grafica 1. Análisis de calidad de servicio óptimo bajo modelo Servqual

Los usuarios reciben la atención en los servicios, en el caso de la emisión de documentos de identificación: cédula y pasaporte, como único proveedor el Estado Nacional a través del SAIME. Entonces, no esperan que la oferta del mismo implique un esfuerzo superior para su cumplimiento, como se evidencia con respecto a la media más baja del conjunto con una brecha de - 2,208, que representa una categoría negativa en la interpretación de brechas de calidad de servicio.

Cuando se comparan ambas mediciones, las expectativas están al nivel de servicio obtenido. Pero, las expectativas se diferencian negativamente a un servicio óptimo, lo cual implica que el otorgamiento de documentos, a través de medios digitales es apenas funcional y el mercado (los usuarios) no tiene aspiraciones a obtener algo distinto.

Finalmente, describe un servicio que no cubre en su totalidad las carencias en el funcionamiento de la organización, sin embargo, la calidad de servicio para la dimensión Servqual es modernamente positiva o positiva. Es decir, el usuario está en un mercado cautivo, por lo que el derecho de identificación solo está provisto por el Estado, que debería ser parte de una sociedad participativa con características democráticas (OCDE, 2008), pero se encuentra sesgado en recibir servicios que lo satisfagan por debajo de la excelencia. Es decir, las expectativas de procedimiento de calidad son muy bajas, y se infieren consecuencias como: (1) la subvaloración del ciudadano, (2) el cómo el empleado hace su labor, (3) cuestiona el control de gestión aplicado a los procesos.

Conclusiones

Con respecto a analizar la calidad de servicio en el gobierno electrónico, a partir de la definición de la diferencia entre lo esperado y lo percibido, se encontró que en los indicadores elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuestas, su brecha fue categoría neutra, sin incertidumbre ni sorpresa; pero seguridad y empatía, fueron moderadamente positivas, superando las expectativas a lo percibido.

Las expectativas del servicio de documentación e identificación representan esperar un servicio ejecutable con la infraestructura moderna y actualizada, pertinencia, acceso multicanal, en general, garantía de una propuesta que cause la menor cantidad de molestia, mayor acceso y atención individual a los procedimientos. Pero los resultados arrojan, en general una satisfacción de categoría media; es decir, no hay expectativas en acciones excelentes, sino un cumplimiento de objetivos de emitir el documento pero sin darle significado a la experiencia del usuario.

En cuanto a la percepción, en forma positiva, mayormente se recibe lo que se esperaba, incluso en la seguridad y empatía se supera, por lo que la calidad de servicio en el gobierno electrónico cumple los requerimientos básicos.

Todo lo cual supone estar en una fase inicial de cambio. Es necesario, aumentar las expectativas del servicio para establecer el parámetro necesario para que la gerencia mejore. Es decir, crear retos para que el usuario como razón de ser de la administración pública, eleve sus aspiraciones al momento de sacar sus documentos, incluyendo la confianza de los medios digitales para agilizar

todos los procesos.

Finalmente, cuando se establecen las vías de confianza de los medios digitales, sin descartar los tradicionales, busca capturar la atención y el seguimiento de los usuarios, para que a través de los recursos digitales desarrollen una participación más democrática y autónoma, con lo cual apoyaría al gobierno. La migración a una plataforma, que incluya las reales necesidades, además, se identifique con los requerimientos que el usuario plantee para una solidez del gobierno electrónico como ente transformador.

Referencias bibliográficas

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y sistemas. Pearson - Prentice Hall: Madrid.
- Cardona, D. (2009). Las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, en la relación administración pública-ciudadano. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Carta iberoamericana de gobierno electrónico (CIGE, 2007). Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago.
- Chadwick, A. (2003): "Bringing E-Democracy back in why in matters for future research on eGovernance". Social Science Computer Review, Vol. 21, N° 4, pgs. 443-445.
- De Armas y De Armas (2011), Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Documento en línea disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Gartner, Gideon. (2000). E-Commerce. [Documento en línea] Disponible: <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf>
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- Morales, E. (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL.
- Ocde (2008). e-Gobierno para un mejor gobierno
- Palis, K. (2014) Calidad de Servicios: En que consiste y como medirla. Documento en línea disponible en: <http://kemelpalis.blogspot.com/2014/09/calidad-de-servicios-en-que-consiste-y.html>
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Peres, W. y Hilbert, M. (2009). La sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo. CEPAL. Santiago de Chile
- Porrúa, M. (2003) Gobierno electrónico: conceptos y avances. Documento en línea disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047345.pdf>
- Rodríguez R. (2012). Marco de Medición de calidad para gobierno electrónico, Aplicable a sitios web de gobier-

nos locales. Universidad Nacional de La Plata. Argentina

Sánchez (2013). Desarrollo de un modelo basado en servicios digitales comunes reutilizables para gobierno electrónico. Universidad Nacional de Jujuy. Argentina

Weil, A. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. Universidad del CEMA.

Zambrano, A. (2011). Planificación estratégica, presupuesto y control de gestión pública. Segunda edición. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.