



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA

**ITM**

**TESIS:**

**“EL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL USUARIO Y LA CALIDAD  
EN EL SERVICIO DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE  
EMPRESAS EN LA CIUDAD DE MÉRIDA, YUCATÁN”**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**MAESTRO EN PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y DESARROLLO  
REGIONAL**

**PRESENTA:**

**I.I.L. THANAIRI DE FÁTIMA MEZO UC**

**ASESOR:**

**M. C. ANDRÉS MIGUEL PEREYRA CHAN**

**MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO.**

**04 DE DICIEMBRE DE 2020**



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

DEPENDENCIA: DIV. DE EST. DE POSG. E INV.  
No. DE OFICIO: X-303/20  
Mérida, Yucatán, **19/octubre/2020**

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN


**C. THANAIRI DE FÁTIMA MEZO UC  
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN  
DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL  
PRESENTE.**

De acuerdo al fallo emitido por su director Andrés Miguel Pereyra Chan y la comisión revisora integrada Ana María Canto Esquivel, María Antonia Morales González y Raúl Alberto Santos Valencia, considerando que cubre los requisitos establecidos en el Reglamento de Titulación de los Institutos Tecnológicos le autorizamos la impresión de su trabajo profesional con la TESIS:

**"EL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL USUARIO Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS EN LA CIUDAD DE MÉRIDA, YUCATÁN"**

**ATENTAMENTE**

*Excelencia en Educación Tecnológica*

  
**HERMILA ANDREA OJIBARRÍ BENÍTEZ  
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

C.p. Archivo  
HAUB/AMPC/mac



S.E.P.  
INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE MÉRIDA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN



## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado principalmente a tres personas que han sido fundamentales en mi desarrollo humano y profesional.

La primera de ellas es mi madre quien, además de darme la vida, me dio la fuerza y medios necesarios para convertirme en la profesionista que soy hoy en día. Me enseñó a ser una mujer independiente, llena de esperanza y motivación para buscar siempre la superación personal.

La segunda persona es mi padre, ser que me inculcó los valores de la perseverancia y trabajo duro. Sin estos dos principios, no importarían los conocimientos que se obtengan, pues no serían bien aprovechados.

A mi esposo, tercera persona de la lista, dedico el presente documento por ser quien me impulsa y apoya cada día para continuar con mi formación, me enseñó a no conformarme y soñar en grande.

Agradezco también a todas las personas que me han apoyado incondicionalmente a lo largo de este camino, agradezco a mis amigas por siempre estar para escuchar, a mis compañeros de generación por su consejo y apoyo en todo momento, a mis profesores por el tiempo dedicado y los conocimientos compartidos.

## **Agradecimientos**

Gracias a mi asesor, M. C. Andrés Miguel Pereyra Chan por su paciencia y por compartirme sus conocimientos.

Gracias a mis revisores, Dra. Ana María Canto Esquivel, Dra. Maria Antonia Morales Gonzalez y Dr. Raúl Alberto Santos Valencia, por su contribución en la realización de la investigación.

Gracias a todos los profesores por haberme compartido su tiempo, experiencia y conocimientos.

Agradezco también, al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por darme la oportunidad de realizar mis estudios de maestría y brindarme el apoyo necesario para llevar a cabo mi investigación

## Resumen

En la presente tesis se desarrolla un estudio aplicado al Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) del Ayuntamiento de Mérida, Yucatán a partir de la evaluación de la calidad en el servicio que se otorga en dicha institución, teniendo como base el modelo SERVPERF.

La importancia del estudio radica en el impacto que tiene el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) en la competitividad de los servicios públicos locales, siendo este un factor detonador de la creación de empresas y, por tanto, de empleos y crecimiento económico. La identificación del perfil sociodemográfico de los usuarios y la calidad actual de los servicios que brinda dicho sistema permitirá definir áreas de oportunidad que, de ser atendidas, podrían reducir la brecha entre las expectativas y la percepción que el usuario tiene de los servicios del SARE, incentivando su uso. Con lo anterior, es posible contribuir a la formalización de empresas y recaudación de impuestos, así como a mejorar los resultados arrojados por indicadores internacionales de competitividad sobre el desempeño de Mérida como ciudad.

Para tal efecto, se establecen los atributos que los usuarios valoran del SARE y se elaboran dos instrumentos de medición basados en la escala SERVPERF, compuestos de 21 ítems en escala de Likert de cinco posiciones, agrupados en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía). Los instrumentos se aplicaron a una muestra de 75 usuarios del servicio (57 usuarios que optan por el servicio vía presencial y 18 que utilizan el servicio vía *online*). Los resultados fueron analizados estadísticamente, mostrando las diferencias existentes entre ambos perfiles de usuarios, permitiendo identificar cuáles son sus requerimientos, como base para la generación de recomendaciones que mejoren las percepciones del cliente en cada una de las versiones del servicio.

## **Abstract**

This thesis develops a study applied to the Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) of the City of Mérida, Yucatán, based on the evaluation of the service quality provided in the institution and on the SERVPERF model.

The importance of the study lies on the impact that the Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) has on the competitiveness of local public services, this being a detonating factor of the creation of companies and, therefore, of jobs and economic growth. The identification of the sociodemographic profile of the users and the current quality of the services offered in the institution will allow to define opportunity areas that could reduce the gap between the expectations and the perception that the user has of the SARE services, promoting its use. With the information given for the study, it is possible to contribute to the formalization of companies and tax income, as well as to improve the results in international performance indicators related with the competitiveness of Mérida City.

For this purpose, the attributes that users value from the SARE were established and two measuring instruments based on the SERVPERF scale were made, composed of 21 items in a five-position Likert scale, grouped into five dimensions (tangible elements, reliability, responsibility, security and empathy). The instruments were applied to a sample of 75 users of the service (57 users who opt for the service via face-to-face and 18 who use the service via online). The results were statistically analyzed, showing the differences between both user profiles, allowing identification of their requirements, as a basis for generating recommendations that improve customer perceptions in each of the service versions.

## Contenido

Capítulo 1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.1.1 Nueva Gestión Pública (NGP).....	1
1.1.2 Reforma Gerencial en América Latina .....	3
1.1.3 La Nueva Gestión Pública en México: La Mejora Regulatoria .....	4
1.1.4 La calidad de los servicios públicos en México- Estudios previos.....	5
1.1.5 El Sistema de Apertura Rápida de Empresas en Mérida .....	7
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.3 Enunciado del problema.....	8
1.4 Preguntas .....	8
1.5 Objetivos .....	9
1.5.1 General .....	9
1.5.2 Específicos.....	9
1.6 Justificación.....	10
1.6.1 Impacto de la calidad de los servicios públicos en la economía nacional .	10
1.6.2 La importancia del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) ....	11
1.7 Delimitación.....	13
1.8 Descripción de los capítulos.....	13
Capítulo 2. Marco teórico.....	15
2.1 Concepto de calidad.....	15
2.2 Calidad en el servicio .....	17
2.3 Dimensiones de la calidad en el servicio.....	19
2.4 Modelos de medición de calidad .....	20
2.4.1 El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry.....	21

2.4.2 El modelo SERVPERF de Cronin y Taylor.....	23
2.4.3 El modelo de la calidad en el servicio de Grönroos .....	23
2.4.4 El modelo de la calidad en el servicio de Grönroos – Gummesson .....	24
2.4.5 El modelo de la calidad de Eiglier y Langeard .....	25
2.5 Modelos aplicados a servicios públicos.....	26
2.6 Modelos aplicados a servicios por internet.....	28
2.7 Definición del modelo a aplicar.....	33
2.8 Conclusiones.....	34
Capítulo 3. Marco contextual .....	35
3.1 e-Gobierno en América Latina.....	35
3.1.1 Colombia.....	36
3.1.2 Uruguay .....	37
3.1.3 Chile.....	37
3.1.4 Brasil .....	38
3.1.5 México.....	39
3.2 El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) a nivel nacional .....	42
3.3 Dimensiones del e-gobierno y su relación con SARE .....	43
3.4 Impactos del SARE en indicadores de competitividad a nivel regional .....	45
3.5 Operatividad de los servicios físicos y electrónicos del SARE en Mérida .....	47
3.4.3 Ubicaciones del SARE .....	50
Capítulo 4. Metodología.....	52
4.1 Tipificación .....	52
4.1.1 Enfoque.....	52
4.1.2 Alcance .....	53
4.1.3 Diseño.....	53



4.1.4 Temporalidad .....	53
4.2 Unidad de análisis o sujeto de estudio, población y muestra .....	53
4.2.1 Unidad de análisis .....	53
4.2.2 Sujetos de estudio.....	54
4.2.3 Población .....	54
4.2.3 Muestra .....	54
4.3 Definición de variables o categorías de análisis.....	56
4.4 Descripción de las herramientas de recolección de información.....	56
4.5 Validez de herramienta de recolección de información .....	58
4.5.1 Contenido.....	58
4.5.2 Constructo.....	59
4.5.3 Criterio .....	59
4.6 Confiabilidad del instrumento .....	60
4.6.1 Confiabilidad del instrumento versión electrónica: resultados.....	60
4.6.2 Confiabilidad del instrumento versión presencial: resultados.....	61
4.7 Proceso para la recolección de datos .....	62
4.8 Procedimientos de análisis de la información.....	62
Capítulo 5.    Análisis y discusión de resultados.....	64
5.1 Perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE.....	64
5.1.1 Perfil del usuario del SARE en versión presencial .....	64
5.1.2 Perfil del usuario del SARE en versión electrónica .....	66
5.2 Percepción de la calidad en el servicio .....	68
5.2.1 Percepción de la calidad en el servicio en versión presencial .....	70
5.2.2 Percepción de la calidad en el servicio en versión web .....	75

5.3 Relación entre la percepción de calidad y el perfil sociodemográfico de los usuarios.....	80
5.3.1 Relación entre la percepción de calidad y el perfil sociodemográfico en versión presencial .....	80
5.3.2 Relación entre la percepción de calidad y el perfil sociodemográfico en versión web.....	86
Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones.....	91
6.1 Conclusiones.....	91
6.2 Recomendaciones.....	95
6.2.1 Propuesta de mejora a los servicios vía presencial .....	95
6.2.2 Propuesta de mejora a los servicios vía web .....	97
Referencias bibliográficas .....	99
Anexos.....	108

## Tablas

Definiciones de calidad. ....	16
Definiciones de calidad del servicio.....	18
Dimensiones de la calidad en el servicio.....	20
Modelos de evaluación de la calidad.....	20
Clasificación de los servicios públicos.....	27
Identificación de tipología de los servicios del SARE.....	27
Dimensiones del modelo WEBQUAL. ....	30
Dimensiones de medición de calidad de Servicios por Internet. ....	32
Resumen de modelos de medición de servicios por internet. ....	32
Iniciativas del Gobierno de Uruguay con relación al e-gobierno. ....	37
Elementos del e-México .....	40
Emergencia del e-gobierno en América Latina .....	41
Impulsos del e-gobierno en América Latina .....	42
Cuadro comparativo de resultados Mérida, América Latina y el Caribe y OCDE con alto ingreso, en la categoría “apertura de empresas” del indicador Hacer Negocios.....	46
Dirección de las ventanillas del SARE en Mérida, Yucatán .....	50
Elementos de medición de calidad en servicios por ventanilla física .....	57
Elementos de medición de calidad en Servicios por medio electrónico .....	58
Validez de contenido de instrumento de levantamiento de información.....	59
Resultados de la prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach).....	61
Resultados de la prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach).....	61
Resultados globales de la percepción de la calidad en el servicio. ....	69
Resultados globales de la percepción de la calidad en el servicio. ....	70
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio elementos tangibles versión presencial.....	71
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de fiabilidad en versión presencial. ....	72
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de responsabilidad en versión presencial. ....	73

Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de seguridad en versión presencial. ....	74
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de seguridad en versión presencial. ....	75
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de elementos tangibles en versión web.....	76
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de fiabilidad en versión web.....	77
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de responsabilidad en versión web.....	78
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de seguridad en versión web.....	79
Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de empatía en versión web.....	80
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por género.....	81
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por zona.....	82
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por edad.....	83
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por grado académico.....	84
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por giro del negocio.....	85
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por género.....	86
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por zona.....	87
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por edad.....	88

Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por grado académico.....	89
Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por giro del negocio.....	90

## Figuras

Modelo de la calidad de Grönroos.....	24
El modelo de la calidad de Grönroos y Gummesson .....	24
Modelo de Servucción.....	26
Características principales del SARE.....	43
Agentes relacionados con los procesos del SARE .....	43
Proceso de servicio de SARE en línea.....	48
Proceso de servicio del SARE en ventanilla .....	49
Ubicación de ventanillas únicas del SARE en Mérida. Yucatán.....	50
Perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE en versión presencial.....	65
Perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE en versión web. ....	67
Comparativa de datos sociodemográficos por modalidad de servicio.....	68
Resultados globales de la percepción de la calidad en el servicio.....	69
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.....	81
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de zona en que habita el encuestado. ....	82
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de edad. ....	83
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de grado académico.....	84
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de giro del negocio.....	85
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.....	86
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.....	87
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.....	88
Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.....	89

Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.....	90
----------------------------------------------------------------------------------------------	----

## **Anexos**

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio del sistema de apertura rápida de empresas. Versión presencial.....	108
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio del sistema de apertura rápida de empresas. Versión web.....	110
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

## **Capítulo 1. Introducción**

En el primer capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación, mismos que parten del concepto de la Nueva Gestión Pública (NGP) como corriente modernizadora de los servicios públicos y del enfoque en la calidad de estos que es percibida por los usuarios. Una vez expuestos los objetivos que dan cabida al SARE, se aborda la problemática actual que enfrenta dicho sistema en la construcción de servicios cada vez más eficientes, analizados desde la óptica del usuario final.

Posteriormente, se mencionan los objetivos de la investigación y la justificación, destacando el impacto que puede tener la mejora de los servicios del SARE en la competitividad local del sector público y privado.

### **1.1 Antecedentes**

En el presente apartado se abordan los sucesos que dieron lugar a la creación de iniciativas tales como el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) enfocadas en la mejora de la productividad en los servicios puestos a disposición de los ciudadanos, con la finalidad de comprender los procesos sociopolíticos que han propiciado la modernización del sector público y los ejes bajo los cuales se sustenta la operación del SARE.

Asimismo, se presentan estudios sobre la calidad de los servicios públicos en México, haciendo un breve análisis sobre las acciones aún faltantes por realizar para conocer la calidad con la que opera el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE).

#### **1.1.1 Nueva Gestión Pública (NGP)**

En las últimas tres décadas se han desarrollado gran cantidad de investigaciones cuya atención se ha centrado en reorientar la gestión pública incorporando elementos del gerenciamiento privado que se desarrollaron en la década de los años 70 (Quevedo y Andalaft, 2008).

En Madrid hacia el año 1979, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) realizó el primer requerimiento a los países para la mejora de



la administración pública en un entorno de transformación hacia el crecimiento de la economía de mercado (Guerrero, 2003); sin embargo, fue hasta 1987 que se registra el primer informe donde los países miembros de la OCDE manifiestan su preocupación hacia dicha problemática. Estos sucesos convirtieron a la OCDE en la cabeza internacional de un nuevo movimiento gerencial cuyo enfoque se centra en la importancia que tienen los ciudadanos o clientes en las relaciones con el Estado, corriente a la que Hood (1991) posteriormente denominaría Nueva Gestión Pública (NGP).

Los primeros avances hacia una nueva forma de gobernar se manifiestan en Inglaterra con la llegada al poder en 1989 de Margaret Thatcher, cuyos estatutos se dirigían a reducir la obesa burocracia, descentralizar, ver al ciudadano como cliente, gerenciar por resultados y generar competencia entre organizaciones al interior del propio Estado (Ornelas y Ruíz, 2009).

La implementación de este nuevo enfoque se sustentó en la necesidad de llevar a cabo una transformación intensa de la administración pública, que permitiera cambiar las políticas y costumbres para adecuarse a los cambios rápidos que se producían en la sociedad (Muñoz, 1996). Europa, por ejemplo, tuvo que adoptar las reformas propuestas por la NGP para hacer frente a los nuevos desafíos que le imponía el poder satisfacer las nuevas y más amplias demandas sociales (Ornelas y Ruíz, 2009).

Entre 1996 y 1999 la OCDE emite recomendaciones sobre el reforzamiento de políticas y la construcción de estructuras éticas para los 30 países miembros de la organización dado que, a pesar de haberse dado grandes avances hacia una nueva forma de gobernanza, los ciudadanos no se sentían satisfechos. Dichas recomendaciones estuvieron basadas en ocho estrategias de la OCDE para aplicar la NGP:

- 1.- Devolver autoridad y otorgar flexibilidad (dar al administrador libertad en las decisiones, facultad de decisión y flexibilidad en el manejo de recursos públicos).*
- 2.- Asegurar el desempeño, el control y la rendición de cuentas.*
- 3.- Desarrollar la competencia y la elección.*
- 4.- Proveer servicios 'responsivos'*

*a los ciudadanos (orientación estratégica, participación al ciudadano, transparencia y acceso a la información). 5.- Mejorar la gerencia de recursos humanos. 6.- Optimizar la tecnología de la información. 7.- Mejorar la calidad de la regulación. 8.- Fortalecer las funciones de dirección del gobierno central. (Gomez, 2013)*

Para el año 2000, la NGP se convertía en el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se implementaba en casi todos los países industrializados, alcanzando niveles muy desarrollados, especialmente en Nueva Zelanda (Schröder, 2000). Posteriormente, países como Estados Unidos y Australia que ya tenían sistemas democráticos consolidados implementaron las reformas propuestas en la NGP. El resto de los países en América y Europa avanzarían de manera distinta, siendo América Latina la que quedaría estancada entre el progreso y el pasado, la politiquería y la eficacia requerida (Ornelas y Ruíz, 2009).

### **1.1.2 Reforma Gerencial en América Latina**

En América Latina el tema político no terminaba de consolidar un eje sólido para poder iniciar otro tipo de discusiones con mayor consenso (Ornelas y Ruíz, 2009), asimismo la reforma del Estado se veía afectada por las cuestiones relativas al desarrollo económico y a la desigualdad social (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2017).

Ornelas y Ruíz (2009) mencionan que la NGP en Latinoamérica nació de recomendaciones externas, más que en reflexiones internas y por tanto aún no ha logrado consolidarse. A pesar de lo anterior, la reorientación estatal en América Latina venida con las crisis políticas y económicas ha estado acompañada por la emergencia de reformas neogerenciales que han procurado flexibilizar el ejercicio administrativo y eficientar su desarrollo. Las reformas estructurales en América Latina se han visto dotadas de elementos como la profesionalización, el establecimiento de mecanismos de evaluación, la interacción con los clientes y/o usuarios y el aumento de la calidad de los servicios públicos (Rojas , 2017).

En este sentido, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017) apunta que en la búsqueda de la Reforma Gerencial del Estado en América

Latina los cambios deben ser orientados: a) por la flexibilización organizacional, capaz de hacer más ágiles a los gobiernos; b) por el montaje de una red de relaciones más democráticas entre la prestación de los servicios públicos y los ciudadanos-consumidores; c) por la implantación de un modelo contractual y competitivo de acción estatal, a partir del cual se pueda aumentar la eficiencia y la efectividad de las políticas.

### **1.1.3 La Nueva Gestión Pública en México: La Mejora Regulatoria**

En México las iniciativas “modernizadoras” en la Administración Pública de 1980 se centraron en la disminución del tamaño del Estado, sin considerar las pérdidas en su capacidad de responder con oportunidad y suficiencia a las necesidades y demandas de los gobernados (Instituto Nacional de Administración Pública, A.C., 2009). Dicho proceso fue resultado de la transición de un modelo de sustitución de importaciones a un modelo de "economía abierta" que dio lugar a la privatización de la mayoría de las empresas bajo el control del Estado, la liberalización comercial y el desarrollo de los sectores económicos se acompañaron de la creación de un marco regulatorio que estableció las reglas para los nuevos procesos (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, 2011).

En 1989 comenzó un programa de mejora regulatoria en que la Secretaría de Economía en México se propuso revisar el marco regulatorio de la actividad económica nacional con la finalidad de generar la libre competencia, alentar el desarrollo eficiente de la actividad económica y favorecer la creación de nuevos empleos (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, 2011).

En el año 2000, el Congreso mexicano aprobó reformas a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA) con el objetivo general de crear un marco institucional que permitiera la continuidad y el fortalecimiento del programa de reforma regulatoria en México, teniendo en consideración recomendaciones que la OCDE había emitido en su revisión de 1999. En este contexto, en el mismo año y de acuerdo con dichas recomendaciones, se crea la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), la cual es un órgano administrativo desconcentrado, con autonomía técnica y operativa, sectorizado a la Secretaría de Economía del

Gobierno Federal de México que tiene como finalidad promover la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad mexicana (Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2017).

De acuerdo con la definición de la COFEMER (2017) la mejora regulatoria es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

Durante la década de 2000, COFEMER trabajó para desarrollar un proceso para simplificar los trámites necesarios para el establecimiento de empresas y contribuir al desarrollo del marco regulatorio para transparencia y libertad de información. El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) se estableció para facilitar el proceso de creación y operación de empresas, especialmente micros y pequeñas. El sistema comenzó con dos procedimientos federales necesarios para la apertura de negocios y, posteriormente, se replicó en gobiernos estatales y municipales.

#### **1.1.4 La calidad de los servicios públicos en México- Estudios previos**

La calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007) motivo por el cual se han elaborado numerosos estudios enfocados al análisis de los niveles y los factores que influyen en la calidad de dicho sector.

En México los estudios dirigidos a la calidad del sector gubernamental se han enfocado en los diferentes tipos de servicios que este brinda, como la educación, salud, vivienda, trámites y permisos administrativos, entre otros. Tal es el caso del trabajo “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México” en el cual los autores se resalta la importancia de la facilidad de acceso, la flexibilidad de elección del servicio, la comunicación y el

tiempo de espera como los factores más sobresalientes en la percepción del usuario sobre el servicio brindado (Flores-Hernández, Juárez-Ramírez, Pérez-Cuevas, Reyes-Morales, Saucedo-Valenzuela, Vértiz-Ramírez, y Wirtz, 2013).

Otras investigaciones en el sector educativo, como el trabajo “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca” realizado por Álvarez, Chaparro y Reyes de la Universidad Autónoma del Estado de México en 2014, resaltan dimensiones de evaluación tales como los planes de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

En el caso de estudios enfocados a servicios de trámites y permisos se han elaborado estudios recientes como el realizado al Centro de Atención de Tlalnepantla para Trámites y Servicios (CATTs) en que evalúa la operación de los sistemas tecnológicos con que funciona dicho centro y se genera una propuesta de mejora basada en la actualización e innovación constante (Cervantes, 2013). Asimismo, estudios como “Sistema de Apertura Rápida de Empresas como Instrumento de Mejora Regulatoria para el Desarrollo Económico en el Estado de México” realizado Osorno (2014) se han enfocado en mostrar las ventajas del SARE y los beneficios que este trae consigo en la disminución de trámites burocráticos en los servicios públicos.

La misma COFEMER realiza estudios de desempeño del SARE, tal como el publicado en 2011 “Impacto del Sistema de Apertura Rápida en México” (Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2011) en el que se puede observar una contribución de entre el 12 y 30 por ciento a la creación de empresas formales en los sectores de impacto del SARE y se recomienda la expansión de este programa hacia otros municipios. Sin embargo, se identifican pocos estudios relacionados con la evaluación de la calidad y percepciones del cliente sobre los servicios que otorga el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), puesto que los encontrados se

enfocan más a la evaluación de los impactos positivos del SARE en la economía de las regiones, que en la evaluación de la calidad en su funcionamiento.

### **1.1.5 El Sistema de Apertura Rápida de Empresas en Mérida**

En cumplimiento con el compromiso de mejorar los procesos administrativos que se realizan en materia de trámites y servicios a la comunidad empresarial, se establece el Centro de Atención Empresarial (CAE) en diversos municipios de la República Mexicana, dentro de los cuales Mérida, Yucatán ha sido certificado como el más eficiente según los resultados emitidos del Programa de Reconocimiento y Operación (PROSARE) a cargo de la COFEMER (Ayuntamiento de Mérida, 2017).

El CAE opera el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) un programa que simplifica y reduce los tiempos reales para la obtención de una resolución administrativa en respuesta a la solicitud de Licencia de Uso de Suelo y Licencia de Funcionamiento Municipal para la apertura o formalización ante el Ayuntamiento de Mérida de empresas, conjugando a las diferentes dependencias públicas que intervienen en la apertura de nuevas empresas y al servicio continuo de las ya existentes (Ayuntamiento de Mérida, 2017).

El Centro de Atención Empresarial (CAE), contribuye a una mejor administración de recursos humanos y materiales buscando la mejora continua de los servicios otorgados, a través de procesos tecnológicos automatizados, simplificados y concentrados, que coadyuvan a la generación de empleos y al bienestar económico presente y futuro del Municipio de Mérida (Ayuntamiento de Mérida, 2017).

## ***1.2 Planteamiento del problema***

El SARE otorga sus servicios en Mérida a través de 12 ventanillas únicas ubicadas en diversos puntos de la ciudad, así como por medio del internet en el sitio oficial del Ayuntamiento de Mérida. Si bien la creación de instancias como el Centro de Atención Empresarial (CAE) y la generación de iniciativas innovadoras para facilitación de los servicios públicos como el SARE, representan algunos de los primeros esfuerzos en la mejora de la calidad de los servicios públicos en Mérida frente a las transformaciones tecnológicas que se experimentan a nivel

internacional, aún existen condiciones en el otorgamiento de estos servicios que no han sido evaluadas.

Una de las condiciones mencionadas es la relacionada con las percepciones de los usuarios del servicio acerca del desempeño de las ventanillas únicas físicas y electrónicas, a pesar de que más del 70% de los ciudadanos que utilizan los servicios del SARE logra concluir los trámites en tiempo, breves encuestas realizadas por la instancia han arrojado que más del 50% de los ciudadanos atendidos presentan algún tipo de queja en relación con los servicios (Castillo, 2017).

En este contexto, surge la necesidad de implementar metodologías de evaluación que permitan identificar las necesidades y percepciones de los ciudadanos para con los servicios ofertados, de esta forma será posible el establecimiento de procedimientos que reflejen las demandas de los ciudadanos y señalen los horizontes estratégicos hacia los cuales la organización debe orientar la mejora de sus servicios.

### ***1.3 Enunciado del problema***

Se desconocen los factores de la calidad en el servicio a los que la ciudadanía atendida en el SARE otorga mayor importancia durante el proceso del servicio tanto en ventanillas físicas como electrónicas y, por tanto, no pueden identificarse los elementos que deben ser mejorados para generar un impacto positivo en las percepciones de los ciudadanos con respecto a los servicios del SARE.

### ***1.4 Preguntas***

De acuerdo con la situación mencionada, surge una primera pregunta central sobre los servicios que provee el SARE a los ciudadanos meridianos ¿Cuál es el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE y la percepción de la calidad del servicio que reciben en la versión física y electrónica?

Para dar respuesta a la cuestión mencionada, primero es necesario resolver las siguientes incógnitas:

- ¿Cuál es el perfil sociodemográfico de los usuarios en cada una de las versiones del servicio?
- ¿Cuál es la percepción global de la calidad según las percepciones de los usuarios para ambas versiones del servicio?
- ¿Cuál es la percepción global de la calidad por cada dimensión según las percepciones de los usuarios para ambas versiones del servicio?
- ¿Cuáles son las dimensiones que presentan las mayores y menores deficiencias en la calidad del servicio del SARE en la versión tradicional y versión electrónica?
- ¿Cuál la relación entre el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE y las percepciones que tienen del mismo?
- ¿Qué recomendaciones pueden hacerse para mejorar los servicios del SARE?

### **1.5 Objetivos**

En línea con las preguntas de investigación planteadas se han generado los objetivos, general y específicos, a alcanzar en el presente estudio:

#### **1.5.1 General**

Evaluar la calidad en el servicio que brinda el Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Ayuntamiento de Mérida a través del instrumento SERVPERF, así como analizar la relación entre el perfil sociodemográfico del usuario y la percepción calidad en el servicio para la generación de recomendaciones de mejora.

#### **1.5.2 Específicos**

Para alcanzar el objetivo general se ha planteado una metodología que contempla los siguientes objetivos específicos:

- Describir el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE en la versión presencial y electrónica.
- Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que otorga el SARE en ambas versiones, con base en las cinco dimensiones que componen el modelo SERVPERF.



- Identificar las dimensiones del modelo SERVPERF en las que el SARE presenta las mayores y menores deficiencias en versión tradicional y versión electrónica.
- Analizar el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE y las percepciones que tienen del servicio.
- Generar recomendaciones para la mejora de la calidad de los servicios del SARE.

## **1.6 Justificación**

La relevancia del presente trabajo de investigación radica en el impacto que tiene la mejora de la calidad de los servicios que brinda el sector público en el desempeño del sector privado, puesto que a partir de esta relación se generan beneficios económicos y sociales para la población. En este sentido, a continuación, se presentan datos que sustentan el impacto de la calidad de los servicios públicos en la economía nacional, así como el rol que juega el SARE en este contexto.

### **1.6.1 Impacto de la calidad de los servicios públicos en la economía nacional**

La eficiencia del sector público debe valorarse a la luz de los objetivos y prioridades del gobierno en una coyuntura dada, estos objetivos pueden variar en función de las necesidades actuales de un país en particular, sin embargo, cuanto más alta sea la calidad de este sector, tanto más fácil le será al Estado cumplir su cometido (Tanzi, 2000).

La prosperidad económica, como objetivo nacional, depende de la existencia de un ambiente propicio para los negocios, puesto que hacer la vida más sencilla para las empresas y facilitar la entrada al mercado de nuevas organizaciones fomenta la competitividad y el crecimiento (Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2017), argumentando que entre mayor es la proporción de emprendedores en una economía, mayor será la creación de empleos y menor la tasa de desempleo.

La reducción de tiempos y costos para las nuevas empresas es particularmente importante en un país como México, donde el empleo informal es abundante; economistas tales como Fonseca, López-García y Pissarides (2001) y Antunes y

Cavalcanti (2007) han demostrado que altos costos asociados a emplearse por cuenta propia inhiben la creación de nuevos empresarios, según cita la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (2017).

En esta misma línea, la OCDE calculó que un emprendedor debía dirigir tiempo y recursos equivalentes al 16% del PIB per cápita en México para cumplir con los trámites y pasos necesarios para constituir una sociedad mercantil, lo que en muchas ocasiones desincentiva la formalidad y afecta la recaudación de ingresos. Por el contrario, con la simplificación y compactación de trámites los costos administrativos pueden reducirse por lo menos 65% (Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2013).

La competitividad, el desarrollo social y la reforma del Estado para la creación de las condiciones mencionadas, pueden darse desde el ámbito municipal, para ello se necesita de gobiernos locales democráticos, eficientes, transparentes y con una gestión estratégica orientada a crear las condiciones para que esto suceda.

### **1.6.2 La importancia del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE)**

Las ventanillas únicas electrónicas permiten cubrir cada vez más trámites administrativos y contribuyen a fortalecer la competitividad de la economía y estimular la inversión nacional y extranjera en el futuro del país, fomentando así un crecimiento más rápido de la productividad y mejorando los niveles de vida de la población (Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2017).

Por lo anterior, el programa SARE ha ayudado a crear un gobierno moderno con la apertura de políticas para el desarrollo económico regional, ha establecido una mayor seguridad jurídica para los ciudadanos, ha incrementado el nivel de transparencia en los procesos que le competen y ha contribuido a disminuir los costos para los ciudadanos que buscan crear empresas.

Han sido desarrollados diversos estudios sobre los beneficios e impactos que tiene programas como el SARE en el entorno nacional y estatal que sustentan lo mencionado. Resaltan dos estudios enfocados al análisis de sus efectos en la creación de empresas formales con el uso de micro datos: 1) Kaplan, Piedra y Seira

(2007) muestran que la reforma regulatoria incrementó entre cuatro y nueve por ciento la apertura de empresas formales y 2) Bruhn (2008) evalúa el mismo programa para encontrar un aumento de cinco por ciento en nuevos negocios registrados formalmente (citados por Comisión Federal de Mejora Regulatoria, 2013).

La Comisión Federal de Mejora Regulatoria (2013) cita y describe los resultados de diversos estudios que cuantifican los efectos derivados de la reducción de tiempo y dinero en el proceso de apertura de empresas, como detonante de la actividad económica, destacando:

- Bartelsman, Haltiwanger y Scarpetta (2004), encontraron que entre el 61 y el 87 por ciento de las empresas que se crean en un año, siguen operando al segundo año
- Bruhn (2008) encontró que después de la introducción de las “one stop shops” en México, las ganancias de las empresas cayeron en 3%. Lo anterior se explica debido a que al elaborar políticas públicas que disminuyan la rigidez para crear empresas, se genera mayor competencia y el poder de mercado de las empresas líderes se distribuye entre los participantes.
- Una reducción de 10 días en el procedimiento para abrir una empresa genera un incremento en la inversión del 0.3% y un crecimiento del 0.36% en la tasa de crecimiento de Producto Interno Bruto nacional.
- Se encontró que los efectos positivos del SARE en México, fueron aún mayores en los lugares que poseen mejores climas de inversión.

Asimismo, la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (2011), a partir de metodologías econométricas, evaluó el efecto del SARE en el incremento de unidades económicas en los sectores formales de la para municipios de Chiapas, Colima, Hidalgo, Morelos y Puebla encontrando resultados positivos en los 5 casos: 27.37 por ciento para el caso representativo de Chiapas; 11.63 por ciento para Colima; 23.58 por ciento para Hidalgo; 14.32 por ciento en Morelos; y, 29.9 por ciento para Puebla.

Osorno (2014) encontró un incremento en la recaudación de impuestos derivados de los beneficios del SARE, menciona que el Ayuntamiento de Metepec entre 2013 y 2014 consiguió recaudar el 92 por ciento de los impuestos correspondientes al sector empresarial, la recaudación más alta de la historia del municipio.

### **1.7 Delimitación**

El presente estudio se enfoca exclusivamente a los servicios del Sistema de Apertura Rápida de Empresas que se implementa en la ventanilla física del Centro de Atención Empresarial de la Dirección de Desarrollo Económico y Turismo y en la ventanilla *online* del Ayuntamiento de Mérida, Yucatán.

Algunas de las limitaciones que pueden presentarse en el desarrollo del estudio son:

- Rechazo de los servidores públicos para proveer información relacionada con el funcionamiento operativo del SARE.
- Rechazo de la población frente a la implementación de encuestas de servicios.
- Dificultad para alcanzar a los ciudadanos que realizan los trámites vía electrónica.

### **1.8 Descripción de los capítulos**

En el capítulo 2, se aborda el marco teórico en el cual se basa el presente trabajo de investigación. En dicho marco, se realiza una búsqueda y análisis de los conceptos relevantes vinculados al tema del estudio, partiendo de una breve historia de la calidad y de las definiciones aportadas por autores tales como Deming, Ishikawa, Juran y Crosby. Seguidamente se introduce el concepto de calidad en el servicio y las dimensiones que lo componen, como punto de partida para el análisis de los modelos de medición de la calidad de mayor relevancia y aplicación.

Dado que el estudio presente se realiza al sector público en servicios físicos y electrónicos, durante el marco teórico se realiza un compendio de los modelos de medición de la calidad aplicables a este sector en las dos modalidades presentes. Por tanto, se analizan trabajos realizados por Parasuraman, Loiacono y Fransi en

este sentido. La revisión de la teoría realizada en el capítulo mencionado ha permitido definir el modelo de medición de la calidad en el servicio aplicado en apartados posteriores.

En el capítulo 3. Marco contextual, se abordan los sucesos en el tejido social, económico y político que dieron lugar al gobierno electrónico, bajo el cual se desarrollan e implementan sistemas como el SARE en Latinoamérica; se abordan acciones emprendidas por gobiernos de países como Brasil, Chile y Uruguay, en relación con la migración de los servicios públicos hacia plataformas electrónicas y otros componentes del e-gobierno.

Continuando con el capítulo 3, se mencionan los objetivos y alcances del SARE a nivel nacional, y el funcionamiento operativo del mismo en Mérida, Yucatán, considerando para esto la ubicación de sus ventanillas y los procesos en físico y electrónico.

En el capítulo 4, se desarrolla la metodología que será aplicada al análisis de la calidad en los servicios que brinda el SARE en Mérida, Yucatán, para lo cual se describe el proceso de validación de la herramienta de levantamiento de información, el procedimiento de análisis de datos, entre otros.

En el capítulo 5 se realiza el análisis y presentación de los resultados de la investigación, para tal efecto se utiliza estadística descriptiva. La información se analiza dando lugar a la descripción del perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE, a la medición de la calidad de los servicios en ambos esquemas de atención a usuarios. Para finalizar el estudio, en el capítulo 6, se realizan las conclusiones y recomendaciones de mejora que pueden ser aplicadas en la institución para la mejora de los servicios ofrecido.

## **Capítulo 2. Marco teórico**

A continuación, se exponen aquellos conceptos, teorías, autores y modelos relacionados con la calidad en el servicio y su medición con la finalidad de proveer al lector el contexto teórico en que se desarrolla el trabajo de investigación.

### ***2.1 Concepto de calidad***

El concepto de calidad se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes de algo que permiten ajustar su valor, de acuerdo con la Real Academia Española. Este concepto fue construyéndose a través de la historia con apoyo de gran número de autores que aportaron al enriquecimiento del mismo.

Aunque desde las primeras civilizaciones el ser humano manifestó inquietud por la calidad, fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial que el concepto tomó un gran impulso buscando no solo la satisfacción de las necesidades del cliente, sino apuntando a ser un factor competitivo (Aldana de Vega y Vargas, 2014).

Fue el periodo que sucedió a la Segunda Guerra Mundial que las naciones del mundo se organizaron para crear y elevar los estándares de calidad, es por ello que el antecedente de la ISO está precisamente ligado a los años 50, cuando entre 1950 y 1960 la calidad se convirtió en una mega tendencia en el mundo entero (Cruz, 2017).

El papel de los japoneses en el procedimiento de la calidad tuvo una gran relevancia, pero no fueron únicamente ellos los que invirtieron en trabajar la elevación de esta. Alemania inició un impulso por elevar la calidad y convertirla en algo fundamental; en Estados Unidos Joseph Juran fue un detonador esencial para este desarrollo; a los nombres de Deming y Juran en Japón, debe agregarse el nombre de Phillip Crosby que inició en los años 60 una revolución de la calidad en Estados Unidos y el de Armand V. Feigenbaum, otro gran impulsor del control de calidad (Cruz, 2017).

En los años 80 cuando se declaró a la calidad como una estrategia empresarial que da valor agregado a las organizaciones, aparecieron los primeros modelos de

gerencia del servicio entre los cuales se encuentran el de Albrecht, y los primeros modelos de excelencia, que no solo se centran en el servicio sino en la calidad en el servicio y que enfocaron la organización hacia la excelencia (Aldana de Vega y Vargas, 2014).

En una mirada al siglo XX, los enfoques de calidad se fueron perfeccionando y complejizando. De un primer enfoque centrado en el producto y su control de calidad, se pasó a uno centrado en el proceso y su correspondiente aseguramiento de la calidad, luego a otro centrado en el cliente y la calidad total, hasta llegar al más reciente centrado en la empresa como sistema y sus estrategias para el mejoramiento continuo, de tal forma, que terminan todos confluyendo en una especie de era de la calidad. En ella, la calidad se globaliza, convirtiéndose en una estrategia para competir, entender las necesidades del cliente y, por supuesto, satisfacer la demanda de los mercados. Finalmente, el camino del siglo XXI está marcado por expresiones como “reingeniería de la calidad” y “prospectiva de las organizaciones basadas en la calidad integral” (Coronado, 2017).

Entender los conceptos de calidad es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición (Duque, 2005), por lo que a continuación se presentan algunas definiciones de calidad de acuerdo con cinco de los autores más representativos de la materia. Ver Tabla 2.1.

**Tabla 2.1**  
**Definiciones de calidad.**

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Ishikawa	1986	Calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.
Crosby	1988	Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.
Deming	1989	Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y

Autor	Año	Definición
		fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente
Juran	1990	La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
Drucker	1990	La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.

Fuente: Elaboración basada en datos de Duque (2005).

## **2.2 Calidad en el servicio**

Los procesos históricos mencionados han llevado a un cambio cultural global donde son los consumidores los que ahora marcan el rumbo de los mercados y por tanto el concepto de calidad se ha vinculado estrechamente a las actividades de servicio; entendiendo servicio, según la definición de Grönroos (1983), como actividad o serie de actividades que son de naturaleza intangible que normalmente, pero no necesariamente, toman lugar en las interacciones entre el cliente y los empleados y/o recursos o bienes físicos del proveedor del servicio, los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente.

Grönroos (1984), principal referente de la escuela nórdica de la calidad en el servicio sostiene que la calidad es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y recibido, considerando la calidad técnica y calidad funcional, además de la imagen corporativa de la empresa. Grönroos (1994) mencionada que existen tres dimensiones de calidad en el servicio: 1) Calidad técnica: aquella que involucra lo que el cliente recibe del proveedor, medido por parte del cliente en una manera objetiva; 2) Calidad funcional, aquella que involucra la manera en que el servicio es entregado, se refiere a la interacción psicológica entre comprador y vendedor; 3) Imagen corporativa, es la dimensión de la calidad que resulta de cómo los clientes perciben a la empresa.

Otros autores por el lado de la escuela norteamericana mencionan que la calidad percibida del servicio es el resultado de la comparación de expectativas con



opiniones sobre el desempeño y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción, pero no es equivalente (Cristobal , 2001). De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir, al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto. De esta manera, el cliente percibirá un servicio como dotado de calidad cuando su experiencia con la prestación de un determinado servicio iguale o supere sus expectativas iniciales.

En este sentido, la calidad percibida supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto, tiene una característica multidimensional y es, así mismo, medible. La calidad percibida se valora en marco de una comparación respecto a la excelencia y superioridad relativas de los bienes o servicios que el consumidos ve como sustitutos (Cristobal , 2001).

La Tabla 2.2 muestra algunos conceptos de la calidad, desde la óptica de la percepción del cliente y desde la óptica de las expectativas y percepciones del mismo, de acuerdo con (Cazalis, 2005).

**Tabla 2.2**

**Definiciones de calidad del servicio.**

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
Oliver (1997,1980,1981,1985,1988,1989)	La calidad del servicio es la satisfacción del desempeño versus la expectativa.
Gronroos (1982,1983,1984)	En la evaluación de la calidad en el servicio, los consumidores comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que reciben.
Lewis y Booms (1984)	La calidad del servicio es una medida de cómo el nivel de servicio desarrollado iguala las expectativas de los clientes.
Holbrook y Corfman y Olshavsky (1985)	La calidad en el servicio es un modo de evaluación o juicio de un producto o servicio similar en muchos casos a una actitud
Holbrook y Corfman (1985)	La calidad en el servicio es la respuesta subjetiva de la gente a los objetos, es un fenómeno altamente relativo que difiere entre distintas valoraciones.
Zeithaml (1998)	La calidad del servicio es la valoración que hace el consumidor de la excelencia o superioridad del servicio

Autor	Definición
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	La calidad del servicio es una modalidad de actitud, relacionada, pero no equivalente a la satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y percepciones del desempeño del servicio.
Bitner (1990)	La calidad del servicio es una forma de actitud, una evaluación global.
Bolton y Drew (1991)	La calidad del servicio es la respuesta de la comparación entre expectativas y desempeño.
Horovitz (1993)	La calidad del servicio es el nivel de excelencia para satisfacer a la clientela clave
Cronin y Taylor (1993)	La calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado.

Fuente: Zapata-Gómez (2014).

### ***2.3 Dimensiones de la calidad en el servicio***

Diferentes concepciones de la calidad han derivado en el abordaje de dimensiones de esta en las que difieren los autores expertos en el tema. Lloréns (1995) citando a Sasser, Olsen y Wyckoff (1978) sugiere tres dimensiones en el desempeño del servicio que influyen en la evaluación de la calidad, 1) niveles de materiales, 2) facilidades y 3) personal.

Autores como Grönroos (1984), Lethinen (1991) o Lewis (1993) distinguieron dos dimensiones básicas: calidad técnica y calidad funcional; por lo que dichos autores hacen hincapié en considerar el diseño del servicio y la forma en la que se ofrece el servicio, según mencionan López y Serrano (2001).

En una línea similar, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) propusieron evaluar las dimensiones de la calidad con base en el resultado de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre la misma y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido, en relación con cinco dimensiones: Tangibilidad, Confiabilidad, Sensibilidad, Aseguramiento y Empatía.

Otros autores, como Cronin y Taylor (1992), defienden que resulta posible definir exclusivamente la calidad de servicio en función de las percepciones sobre el desempeño y no por las expectativas.

En la Tabla 2.3 se mencionan de forma resumida, las dimensiones de la calidad propuestas desde la perspectiva de diversos autores.

**Tabla 2.3**

**Dimensiones de la calidad en el servicio.**

<b>Autor (es)</b>	Garvin (1984)	Druker (1990)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)	Eiglier y Langeard (1989)	Sasser, Olsen y Wyckoff (1978)
<b>Dimensiones</b>	Desempeño Características Confiabilidad: Apego Durabilidad Aspectos del servicio Estética Calidad percibida	Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Intangibilidad Interacción humana	Tangibilidad Confiabilidad Sensibilidad Aseguramiento Empatía	El output Los elementos de la servucción El proceso en sí mismo	Niveles de materiales Facilidades Personal.

Fuente: Elaboración basada en datos de Duque (2005).

**2.4 Modelos de medición de calidad**

Los intentos por definir un modelo de evaluación de calidad en el servicio estándar e independiente de cualquier contexto de servicio dieron como resultado diferentes metodologías. Franceschini, Cignetti y Caldara (1998) definen cinco posibles herramientas para aplicar un instrumento de medición de la calidad de servicios, las cuales se muestran en la Tabla 2.4:

**Tabla 2.4**

**Modelos de evaluación de la calidad.**

<b>Modelo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor (es)</b>
SERVQUAL	Instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio.	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988)
SERVPERF	Herramienta consta de un cuestionario de 22 criterios con cinco dimensiones; el principal tema	Cronin y Taylor

Modelo	Descripción	Autor (es)
	de esta herramienta es que se enfoca hacia las percepciones de los clientes.	
QUALITOMETRO	Aplicación de cuestionario antes de recibir el servicio y después de recibir el servicio.	Franceschini y Rossetto (1997)
TWO-WAY	Modelo de evaluación desde dos perspectivas. La primera perspectiva fue la objetiva, la cual incluía la presencia o ausencia de una dimensión de calidad en particular; la segunda perspectiva fue nombrada como subjetiva, y en ella se envuelve el sentir de un usuario de estar satisfecho o no satisfecho.	Schvaneveldt, Enkawa y Miyakawa (1991)
NORMED QUALITY TEAS	Las expectativas de los clientes o usuarios pueden ser interpretadas bajo dos diferentes aspectos: nivel ideal o nivel factible.	Teas (1993)

Fuente: Elaboración basada en datos de Torres y Vázquez (2015).

A continuación, se abordan las características generales de los modelos de medición de la calidad en el servicio propuestos por algunos de los autores más reconocidos en la materia.

#### **2.4.1 El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry**

Los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry con respecto a la búsqueda de instrumentos y modelos para la medición de la calidad percibida dieron lugar al establecimiento de “El modelo de los 5 gaps”. (Cristobal , 2001). Dicho modelo, se desarrolló partiendo del estudio y análisis de las principales causas de contrastes entre directivos y consumidores, sugiriendo, las cuales derivaban en fallos de las políticas de calidad de las empresas evaluadas. A partir de los resultados de mencionado estudio, se identificaron cinco gaps:

- 1) Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- 2) Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones en las normas de calidad.
- 3) Discrepancia entre las especificaciones de la calidad en el servicio y la prestación del servicio.

- 4) Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- 5) Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Los autores concluyen que esta último gap “Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio” se constituye en consecuencia de las desviaciones de los gaps anteriores, y por tanto es el único patrón de medida de la calidad en el servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

*Gap n. 5: f (Gap n. 1, Gap n. 2, Gap n. 3, Gap n. 4)*

Una vez identificados los gaps se identifican las deficiencias que dan lugar a las discrepancias encontradas, Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1992) mencionan las siguientes:

- 1) Deficiencia por factores causales relacionados a la inexistencia de una cultura organizacional orientada a la investigación de marketing, inadecuada comunicación vertical ascendente en la empresa y existencia de excesivos niveles jerárquicos de mando.
- 2) Insuficiente compromiso de la dirección con la calidad del servicio, percepción de inviabilidad para el cumplimiento de las expectativas del cliente, errores en el establecimiento de normas o estándares para la ejecución de las tareas y ausencia de objetivos claros.
- 3) Deficiencia por ambigüedad de funciones, conflictos funcionales, desajuste entre los empleados y sus funciones, desajuste entre la tecnología y las funciones, sistemas inadecuados de supervisión y control, falta de control percibido y ausencia de sentido de trabajo en equipo.
- 4) Deficiencias en la comunicación horizontal entre los diferentes departamentos de la empresa, tanto en el interior de los mismos, como entre ellos, y tendencia de la empresa a prometer en exceso a los clientes.

#### **2.4.2 El modelo SERVPERF de Cronin y Taylor**

Para Cronin y Taylor (1992), la escala SERVQUAL cuenta con escaso sustento teórico, y es inadecuada, por tanto, proponen un modelo que mide únicamente las percepciones de los consumidores acerca del rendimiento del servicio, según mencionan Colmenares y Saavedra (2007).

La escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio general del sector bajo estudio. El razonamiento que sustenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido (Ibarra y Casas, 2015, pp. 229-260)

A diferencia del modelo SERVQUAL, el modelo SERVPERF no se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones, sino que únicamente evalúa la segunda, lo que hace mucho más fácil el proceso de operacionalizar del modelo (Gupta y Jain, 2004)

#### **2.4.3 El modelo de la calidad en el servicio de Grönroos**

Como se mencionó en apartados anteriores, para Grönroos (1993) la expectativa de calidad es influida por la imagen corporativa/local, por la calidad técnica y la calidad funcional, las cuales describe como:

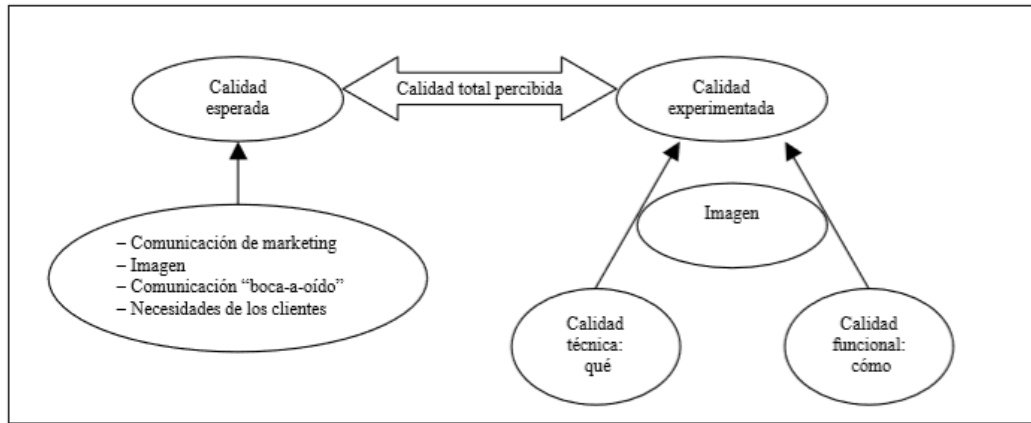
1. Calidad técnica: que el producto sea correcto técnicamente y que conduzca a un resultado aceptable, haciendo referencia a lo que concierne al soporte físico, medios materiales, la organización interna, entre otros factores que componen lo “que” el consumidor recibe.
2. Calidad funcional: Forma en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio, y que concierne a la dimensión de “cómo” el consumidor lo recibe.

El autor concluye que el nivel de calidad total percibida no está solo determinado por el nivel de las dimensiones de la calidad técnica y funcional sino, más bien,

por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada (Cristobal , 2001). Ver Figura 2.1.

**Figura 2.1**

**Modelo de la calidad de Grönroos.**



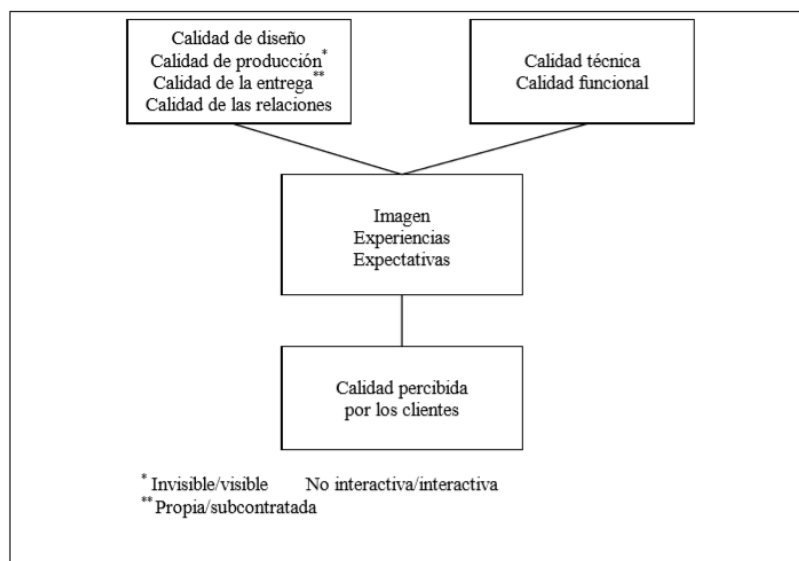
Fuente: Grönroos (1988).

#### 2.4.4 El modelo de la calidad en el servicio de Grönroos – Gummesson

A partir de dos procesos de creación de la calidad, el modelo de 4Q de Gummesson y modelo de Grönroos, dichos autores elaboraron un nuevo modelo mostrado en la Figura 2.2:

**Figura 2.2**

**El modelo de la calidad de Grönroos y Gummesson**



Fuente: Cristóbal (2001).

Las fuentes de la calidad del modelo de Grönroos y Gummesson, y las cuales afectan la calidad percibida por el cliente, son:

1. Diseño: influye no solo en la calidad técnica sino también sobre la calidad funcional, como por ejemplo cuando el cliente potencial puede verse implicado en el diseño del proceso.
2. Producción: La calidad técnica del resultado es el producto directo de todo proceso productivo. Una parte significativa de este proceso es visible, por tanto, el cliente participa activamente, surgen interacciones entre el vendedor, cliente y otros elementos de la empresa.
3. Entrega: Lo mencionado para producción, aplica también para la entrega.
4. Relaciones: Las relaciones entre los empleados y los clientes son una fuente de calidad para las empresas. La influencia cualitativa de las reacciones es fundamentalmente funcional y está relacionada al proceso (Cristobal , 2001).

El resultado de la evaluación de lo que se espera y lo que se experimenta, teniendo en cuenta la influencia de la imagen de la organización (Grönroos, 1993).

#### **2.4.5 El modelo de la calidad de Eiglier y Langeard**

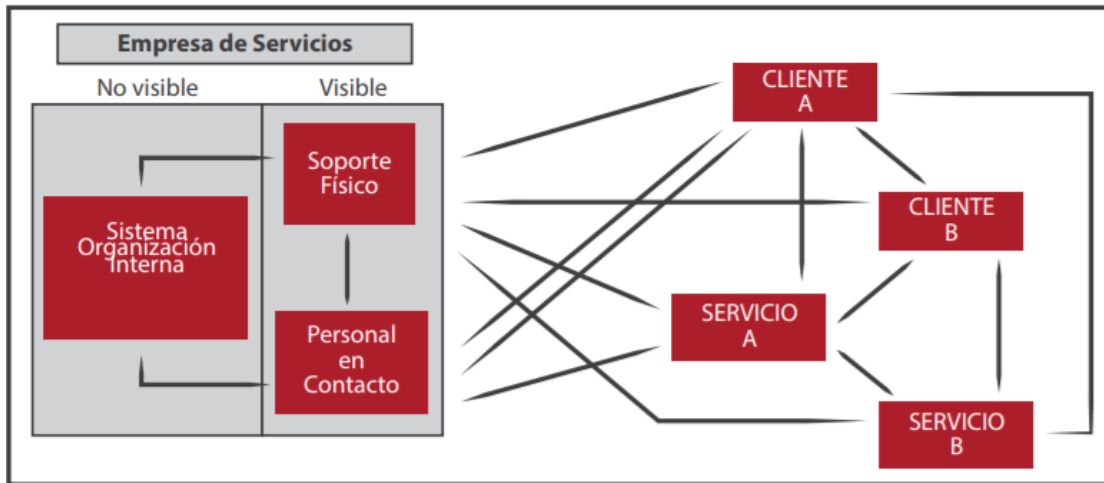
De acuerdo con Monroy (2015), servucción es un neologismo propuesto en la década de los 80 por Eiglier y Langeard (1989) para designar el proceso de producción de un servicio. Estos autores, definen la servucción como la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente–empresa necesaria para la realización de una prestación de servicios cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados (pp. 84).

El modelo hace propone aspectos visibles y no visibles que hacen posible el proceso de producción del servicio. Entre los aspectos visibles se encuentran el personal y el soporte físico y en los no visibles se mencionan el sistema de organización interno de la empresa, compuesto por finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, planeación, suministro, mantenimiento, limpieza, abastecimiento, almacenamiento, entre otras. Ver Figura 2.3.



Figura 2.3

Modelo de Servucción.



Fuente: Eiglier y Langeard (1989).

Según Cristobal (2001), a partir de la teoría *Servucción* desarrollan el concepto de calidad en el servicio basado de tres elementos percibidos por los clientes:

1. Output: se trata de calidad del servicio prestado en sí mismo y dependerá de si el servicio ha sido capaz de cubrir o no las necesidades y las expectativas del cliente. Impera la necesidad del conocimiento de estas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.
2. Elementos de servucción: Se refiere al soporte físico, personal de contacto, clientela y eficacia de su participación.
3. Proceso de prestación del servicio en sí mismo: esta calidad se expresa por la fluidez y la facilidad de las interacciones, su eficacia, su secuencia y por su grado de adecuación a las expectativas del cliente.

### **2.5 Modelos aplicados a servicios públicos**

Antes de hablar de modelos para medir la calidad de los servicios públicos, es necesario definir este tipo de servicios, así como la clasificación que reciben los servicios brindados por el SARE en este contexto.

Según Bigné, Moliner, Vallet y Sánchez (1997), en su artículo "Un Estudio Comparativo de los Instrumentos de Medición de la Calidad de los Servicios

Públicos”, un servicio público puede definirse como la actividad que prestan las Administraciones Públicas, cuyas características principales son la búsqueda del interés general y la no sujeción a las leyes tradicionales de la oferta y la demanda, y que tiene por finalidad la consecución de la satisfacción de sus clientes.\*\*

Los autores anteriores, también comparten un análisis de las tipologías de este tipo de servicios, mostradas en la Tabla 2.5.

**Tabla 2.5**

**Clasificación de los servicios públicos.**

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>	<b>Transporte</b>
Cuadrado & Del Rio (1993)	Consideran a los servicios públicos como los no comercializables.	Transportes, Comunicaciones, Administración pública, Defensa, Enseñanza, Sanidad y Servicios sociales en general.
Browning y Singelmann (1978)	Aquellos que satisfacen colectivamente ciertas necesidades individuales y algunos aspectos de orden social.	Servicios médicos y sanitarios, Hospitales, Enseñanza, Servicios de asistencia social, Organizaciones no lucrativas, Correos, Administración pública y Servicios profesionales y sociales de diversa naturaleza.
Chias (1995)	<i>Sin definición</i>	Servicios reglamentarios, Servicios de prestación, Servicios comunitarios, Servicios de Fomento
Miller & Miller (1991)	<i>Sin definición</i>	Servicios culturales, de seguridad pública, de utilidad pública, de apoyo, parques y ocio, transporte público, salud y servicios humanos, planificación y dirección del crecimiento.

Fuente: Elaboración basada en datos de Bigné, Moliner, Vallet y Sánchez (1997).

De acuerdo con las definiciones y clasificaciones anteriores, se realiza la Tabla 2.6 identificando la tipología a la que pertenecen los servicios otorgados por el SARE.

**Tabla 2.6**

**Identificación de tipología de los servicios del SARE.**

<b>Autor</b>	<b>Clasificación aplicable al SARE</b>
Cuadrado & Del Rio (1993)	Administración pública
Browning y Singelmann	Administración pública

Autor	Clasificación aplicable al SARE
(1978)	
Chias (1995)	Servicios Reglamentarios
Miller & Miller (1991)	Planificación y dirección del crecimiento.

Fuente: Elaboración propia.

La amplia variedad de servicios públicos es un elemento que debemos tener en consideración cuando se trata de proponer instrumentos universales para la medición de la calidad con la que se imparten. Bigné, Moliner, Vallet, & Sánchez en el estudio mencionado, analizan tres servicios públicos para definir si la filosofía SERVQUAL o SERVPERF es más apropiada para evaluar la calidad de este tipo de servicios, concluyendo que la escala SERVQUAL es más fiable que la escala SERVPERF para tal medición.

Franco (2003) realiza una validación de la herramienta SERVQUAL para la evaluación de la calidad de una institución pública en México concluyendo que el SERVQUAL también es válido en instituciones educativas del sector público mexicano.

Flores (2005) en su estudio Evaluación de la Calidad de los Servicios en Administraciones Públicas: Aplicación del SERVQUAL en el Municipio de Monterrey-Edición Única emite como primera recomendación be adoptar oficialmente el uso de la herramienta SERVQUAL para implementar el proceso de evaluación de calidad que toma en cuenta las expectativas y percepciones de calidad que los ciudadanos.

De esta forma, números autores implementan y recomiendan el uso de la herramienta SERVQUAL para la evaluación de la calidad en diferentes tipos de instituciones, respaldando su utilización en instituciones públicas.

## ***2.6 Modelos aplicados a servicios por internet***

La Organización Mundial de Comercio (OMC) define al comercio electrónico como la distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos. A través de internet se ha creado un canal de comunicación

bidireccional e interactivo con el consumidos (Bloch, Pigneur y Segev, 1996), por lo que los servicios que se brindan por este medio cuentan con características que los distinguen de los demás servicios tales como una mínima interacción humana, un diseño muy preciso del servicio y un canal de comunicación de tipo electrónico (Gamboa y Domengue, 2011).

Con el crecimiento y la maduración de internet, la evaluación de los sitios ha evolucionado pasando del análisis de aspectos puramente técnicos a la obtención de información sobre las expectativas y las percepciones de los usuarios (Pessoa, 2012). Lo anterior, denota la relevancia de la construcción y administración de los sitios de servicios por internet con una orientación por la calidad.

Parasuraman et al. (2005) clasifican a los Servicios por Internet (SI) en servicios puros y no puros. Un servicio puro es aquel en el que el fin principal es otorgar un beneficio no material al consumidor, mientras que un servicio no puro es aquel que se orienta a la venta de bienes utilizando internet como canal.

De acuerdo con Lohse y Spiller (1998) las principales métricas usualmente utilizadas por las empresas presentes en internet son: cantidad de los usuarios, cantidad de las visitas, visualización de las páginas, ítem (hit) y tasa de conversión.

Loiacono, Watson y Goodhue (2002) consideran tres elementos que se distinguen en la evaluación de la calidad de un sitio de Internet:

- Máquina: un software analiza automáticamente las características del sitio.
- Juicio de expertos: identifican criterios de evaluación para la calidad de sitios de una misma categoría o función
- Usuario final: se pregunta al visitante del sitio su opinión sobre el sitio.

Por su parte Gamboa y Domengue (2011) en su estudio “Un modelo de la percepción de calidad en servicios puros por Internet. Aplicación al sistema de inscripciones en línea en una institución educativa” resaltan la eficiencia, la confiabilidad, la disponibilidad, la privacidad, la posibilidad de corregir errores, capacidad de respuesta y la existencia y facilidad de asistencia personal como factores significativos en la percepción de calidad.

Se han desarrollado varios modelos de calidad en SI y sus correspondientes instrumentos de medición. El instrumento WebQual (Loiacono et al., 2002) fue desarrollado con el objetivo de medir la percepción de calidad de los sitios en Internet que realizan transacciones con el consumidor final (*business to consumer*). De acuerdo con Loiacono, este modelo se desarrolla con base en un instrumento de 36 ítems organizados en cuatro constructos y 12 dimensiones, la definición de cada constructo se muestra en la Tabla 2.7.

**Tabla 2.7**

**Dimensiones del modelo WEBQUAL.**

<b>Constructo</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Facilidad de uso	Facilidad de comprensión	Facilidad de leer, entender, operar y navegar. Interface intuitiva, páginas con buena visualización, textos legibles y nombres de las secciones fácilmente identificados.
	Operaciones intuitivas	
Utilidad	Adecuación de la información a la tarea	Información clara, relevante y de fácil acceso
	Interactividad	Recursos disponibles para que el usuario pueda completar con más facilidad sus objetivos
	Grado de confiabilidad	Privacidad de los usuarios, confiabilidad técnica del sitio y a la provisión de contenido actualizado, plazos de entrega cumplidos.
	Tiempo de respuesta	Rápido acceso al sitio y realización de cualquier operación, agilidad de la página.
Entretenimiento	Atractividad visual	Aspectos estéticos y emocionales y el carácter innovador del sitio en relación con otros sitios similares.
	Atractivo emocional	
	Grado de innovación	
Relación complementaria	Imagen consistente	La percepción de la integración <i>on line</i> (refiere a la migración de las principales transacciones ofrecidas por la empresa para el sitio); la comparación con canales alternativos (destaca que las transacciones realizadas a través del sitio deben ser mejores o equivalentes a otros medios ofrecidos por la empresa); y la imagen consistente (asegura que la imagen del sitio sea coherente con la imagen proyectada por la empresa a través de otros medios de comunicación).
	Operación on-line	
	Comparación con otros canales	

Fuente: Elaboración basada en datos de Pessoa (2012).

Fransi (2003) empleó el modelo conceptual de Grönroos para formar un cuestionario que midiera las dimensiones de diseño del establecimiento virtual, comercialización de producto y servicios a través de la red, calidad del servicio prestado al cliente y los determinantes del comportamiento del consumidor en línea, dando lugar a su versión del modelo WEBQUAL.

El instrumento E-SQual de Parasuraman et al. (2005) se basa en el enfoque de la cadena de medios finales, utilizada para comprender la estructura cognitiva del consumidor. La eficiencia, el cumplimiento, la confiabilidad y la privacidad se consideran relevantes en todo tipo de servicios y se reflejan en el instrumento E-SQual (Gamboa y Domengue, 2011). La capacidad de respuesta, la indemnización y el contacto fueron identificados como sobresalientes sólo cuando existen preguntas sobre el servicio o problemas al utilizarlo. Para analizar los factores mencionados, los autores crearon una escala separada a la que nombraron E-RecSQual. Adicionalmente, Parasuraman et al. (2005) incluyeron dos factores que son relevantes para dimensionar la calidad en los SI: el valor percibido y las intenciones de fidelidad al servicio evaluado. Finalmente, incluyeron dos medidas globales de calidad y valor percibido del servicio, así como una sección de características demográficas y de uso de SI (Gamboa y Domengue, 2011).

Por otro lado, la metodología Web QEM (Quality Evaluation Method) parte de un modelo jerárquico de calidad de producto basado en el estándar ISO 9126-1 (Rodríguez y Olsina, 2001). En este modelo la calidad de producto queda definida a un alto nivel de abstracción por las características denominadas usabilidad, funcionalidad, confiabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad. Dicha metodología, cuyo diseño comienza a desarrollarse a mediados de 1998, tiene por objetivo aportar una estrategia eficaz para evaluar y analizar la calidad de sitios o aplicaciones Web (Papa, Souto, Rossi y Olsina, 2001).

El modelo SERVPERF también ha sido aplicado a servicios por internet, en torno a las cinco dimensiones de la calidad del servicio (responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), contiene 22 declaraciones que intentan

recolectar y medir, con una escala de siete niveles en escala de Likert, la percepción del servicio brindado por la empresa (Ibarra y Casas, 2015).

En la Tabla 2.8 se presenta un breve resumen de las dimensiones de la calidad de servicios por internet, mientras que en la Tabla 2.9 se incluyen modelos y las dimensiones que evalúan para este mismo tipo de servicios.

**Tabla 2.8**

**Dimensiones de medición de calidad de Servicios por Internet.**

<b>Autor</b>	<b>Dimensiones</b>
Lohse y Spiller (1998)	Cantidad de los usuarios, cantidad de las visitas, visualización de las páginas, ítem (hit) y tasa de conversión
Loiacono et al. (2002)	Máquina: Juicio de expertos Usuario final
Gamboa y Domengue (2011)	Eficiencia, la confiabilidad, la disponibilidad, la privacidad, la posibilidad de corregir errores, capacidad de respuesta y la existencia y facilidad de asistencia personal

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2.9**

**Resumen de modelos de medición de servicios por internet.**

<b>Autor</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Modelo</b>
Loiacono et al. (2002)	Facilidad de uso, utilidad, entretenimiento, relación complementaria	WebQual
Parasuraman et al. (2005)	Eficiencia, el cumplimiento, la confiabilidad y la privacidad	E-SQual
Papa et al. (2001)	Usabilidad, funcionalidad, confiabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad.	Web QEM
Cronin y Taylor (1994)	Responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles	SERVPERF

Fuente: Elaboración propia.

## **2.7 Definición del modelo a aplicar**

Para el desarrollo del presente estudio se aplica el modelo de medición de la calidad en el servicio SERVPERF debido a lo siguiente:

- Mayor disponibilidad del usuario para responder encuestas de servicio
- Mayor fidelidad de la información, puesto que en ocasiones los usuarios no tienen una expectativa del servicio al no conocer las características del procedimiento que se lleva a cabo en las ventanillas del SARE.
- El entrevistado ocupa menos tiempo en responder el cuestionario, ya que sólo se le pregunta una vez por cada ítem
- Los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos

Aunque pudiera pensarse lo contrario, con este modelo no se pierde información, ya que la incorporación de una pregunta sobre satisfacción global relacionada con el servicio o producto permite analizar la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global alcanzado (Ibarra y Casas, 2015).

Dado que la investigación se realiza a los Servicios Tradicionales y Servicios por Internet que brinda el SARE se aplican dos instrumentos de levantamiento y procesamiento de información diferentes, ambos alineados al modelo SERVPERF, considerando las dimensiones siguientes:

1. Los elementos tangibles, son la parte visible de la oferta del servicio: instalaciones, equipos y apariencia del personal de contacto, que da la indicación de la naturaleza de servicio mismo;
2. La fiabilidad, implica la realización del servicio prometido con formalidad y exactitud;
3. La responsabilidad/Capacidad de respuesta, es estar listo para servir, es el deseo de servir a los demás, pronta y eficazmente;
4. La seguridad, se refiere a la competencia y la cortesía del personal de servicio que infunde confianza en el usuario;



5. La empatía, es un servicio esmerado, individualizado, que satisfaga necesidades.

## ***2.8 Conclusiones***

De acuerdo con lo analizado a lo largo del capítulo 2. Marco teórico se concluye la utilización del modelo SERVPERF como el más idóneo para los fines del presente estudio, así mismo que se define elaborar dos diferentes instrumentos para el levantamiento de información, mismas que consistirán en una encuesta de 21 preguntas que considere las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía adaptadas para las diferentes versiones del SARE.

En el siguiente apartado, se analiza el entorno en que se desarrolla el SARE como medio para definir la metodología de aplicación de los instrumentos mencionados.

## **Capítulo 3. Marco contextual**

En el presente capítulo se aborda el concepto de e-gobierno como impulsor de transformaciones administrativas y operativas en los gobiernos locales. Se analizan casos latinoamericanos de iniciativas ligadas al e-gobierno, los motivos que llevaron a su implantación y las principales acciones tomadas por países como Chile y Brasil en este sentido.

Posteriormente, se describe el papel del SARE en este escenario de transformaciones gubernamentales, así como su alineación a los principios del e-gobierno. Se describe el funcionamiento de dicho sistema, en ventanilla física y electrónica, y la ubicación de sus centros de atención.

### ***3.1 e-Gobierno en América Latina***

La presión sobre los organismos públicos por mejorar los servicios que otorgan a la ciudadanía, incrementar su eficiencia, transparencia y accesibilidad son cada vez mayores y, en este marco, las nuevas tecnologías de la información juegan un rol fundamental (Nasser y Concha , 2011)

Las tecnologías de la información han tenido un fuerte impacto en las sociedades y actividades económicas, el uso de nuevas tecnologías unidas a las herramientas de software, hardware y redes de comunicación han propiciado el nacimiento de una sociedad de la información, en la cual los ciudadanos pueden entretenerse, educarse, trabajar, comercializar y ser gobernados y administrados a distancia (Riascos, Martínez y Solano, 2018).

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (1998) la aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas se ha denominado Gobierno Electrónico (e-gobierno). Lo anterior, ha constituido una de las principales transformaciones de los Estados contemporáneos.

A partir de las recomendaciones de instituciones internacionales, tales como la OCDE, los gobiernos locales han comenzado a implementar tecnologías de la

información para mejorar los servicios brindados a la ciudadanía. Se destaca su uso en gobiernos locales, puesto que son los que tienen una relación más estrecha con la población.

El uso del internet en la realización de diferentes procesos de comunicación sociedad-gobierno ha sido una de las estrategias más innovadoras del siglo XXI para promover la participación ciudadana, sin embargo, los países latinoamericanos deben primero integrarse plenamente al uso de las tecnologías, ya que de otra manera quedarán marginados del ámbito internacional. Esta integración no se logra sólo con equipar con sistemas de automatización a los diferentes sectores de la esfera administrativa; es necesario definir directrices y políticas para la masificación del acceso y calidad de los servicios públicos, a la par que se capacita a los operadores o funcionarios públicos (Rodríguez, 2004).

A continuación, se mencionan algunas de las iniciativas de países latinoamericanos por integrarse a la corriente del gobierno electrónico.

### **3.1.1 Colombia**

El objetivo de la estrategia del e-gobierno en Colombia está relacionado con: “Contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación” (Riascos, Martínez y Solano, 2018).

En línea con dicho objetivo, en el año 2000 se establece en Colombia el “Gobierno en Línea”, con la finalidad de mejorar la eficiencia y transparencia del Estado a través de una transformación gradual hacia procedimientos vía internet (trámites no presenciales, atención en línea) (Riascos, Giordano y Solano, 2008). También en el año 2000 se crea la Agencia de Conectividad como institución orientada a impulsar el desarrollo social y económico del país a través del incremento de la conectividad sector privado- sector público – sector social.

### 3.1.2 Uruguay

En Uruguay es creada la Agencia del Gobierno Electrónico en la Ley de Presupuesto 2005-2009, como iniciativa Estatal para impulsar el e-gobierno utilizando las posibilidades que brindan la Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

Algunas de las acciones más relevantes del gobierno uruguayo con relación al e-gobierno se muestran en la Tabla 3.1.

**Tabla 3.1**

#### **Iniciativas del Gobierno de Uruguay con relación al e-gobierno.**

<b>Instancia</b>	<b>Iniciativa</b>
Portal e Intranet del Estado	La sistematización electrónica, plantea a los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites a distancia, verificar información y tener acceso a todos los organismos en forma conjunta. Apoyando de esta forma la transparencia y agilidad en la gestión mencionada anteriormente.
La Suprema Corte de Justicia	Obtiene la autorización para la instalación del expediente electrónico en los Juzgados, que permite la consulta y el seguimiento de estos, vía Internet.
La Junta Asesora en Materia Financiera del Estado	Sitio web la versión corregida y actualizada de Normas de Conducta en la Función Pública
Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) y la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica	Nuevas dependencias creadas con la finalidad de impulsar las transformaciones del Estado.
La Intendencia de Montevideo	Renovar su sistema informático, para mejorar la gestión, y aliviar a los usuarios de largas colas.

Fuente: Elaboración propia con datos de Riascos, Giordano y Solano (2008).

### 3.1.3 Chile

Por parte del gobierno chileno destacan algunas iniciativas vinculadas al Gobierno Electrónico tales como la creación del sistema de declaración de impuestos en línea, disponible desde el año 2000, y la creación de la plataforma para incrementar la transparencia de procesos de compras y licitaciones públicas, CHILECOMPRA.CL.

Adicionalmente, Orrego (2004) plantea que las iniciativas de desarrollo de e-gobierno en Chile están relacionadas con un conjunto de condiciones de éxitos que podrían ser resumidas en:

- Creación de una infraestructura mínima de hardware, software y conectividad.
- Capacitación tecnológica de las personas a fin de minimizar el temor o rechazo al uso de las tecnologías y los servicios apoyados en las TIC, instruirlos en las competencias mínimas requeridas, maximizar el uso de los servicios y de sus beneficios en la vida diaria de los ciudadanos.
- Liderazgo político para impulsar las iniciativas de gobierno electrónico y las transformaciones asociadas y liderazgo técnico para concretar los planes y proyectos de implantación.
- Políticas públicas que apoyen la modernización y transformación tecnológica, autoridades interministeriales y equipos de apoyo técnico que vayan generando las políticas públicas de apoyo.
- Ampliar el alcance de Internet y tener un sector de telecomunicaciones competitivo, a fin de que los usuarios puedan tener acceso y comunicación con el gobierno-e.
- Definir proyectos emblemáticos, con alto impacto y a corto plazo, proyectos señalados como de alta prioridad y que permitirían, una vez instalados dentro del Estado, generar legitimidad.

### **3.1.4 Brasil**

En Brasil el proceso de implementación del gobierno electrónico fue desarrollado por el Comité Ejecutivo del Gobierno Electrónico (CEGE), mismo que fue creado en el año 2000. Las iniciativas en favor del e-gobierno en Brasil se sustentan en siete principios:

1. Promoción de la ciudadanía como prioridad
2. El gobierno-e y la inclusión social, dos conceptos indisolubles
3. Utilización del software libre como recurso estratégico
4. La gestión del conocimiento
5. La creación de patrones, normas y métodos para sustentar las acciones de implantación y operación del e-gobierno
6. Recursos compartidos entre dependencias de gobierno

## 7. integración con otros niveles del gobierno y con otros poderes públicos

Para el año 2002, Brasil ya tenía en funcionamiento más de 3,500 sitios gubernamentales, el Gobierno Federal contaba con al menos 700 sitios y los 27 gobiernos de los diferentes Estados poseían páginas web propias, la mitad de estas destinadas al pago de impuestos y multas (Finkelievich, 2018).

En términos generales, las funciones propias del gobierno electrónico en Brasil son:

- Reducción de las desigualdades sociales y regionales
- Provisión electrónica de servicios e información
- Reglamentación de las redes de información, especialmente en términos de gobernanza, certificación y tributación
- Rendición de cuentas públicas, transparencia y control de la ejecución presupuestaria, enseñanza a distancia, alfabetización digital y desarrollo de bibliotecas virtuales, compras y contrataciones gubernamentales, a través de licitaciones públicas, bolsas de compras, subastas reversas y otros tipos de transacción en mercados digitales;
- Estímulo al comercio electrónico y a los negocios digitales, mediante conexiones seguras de transacción, especialmente para pequeñas y medianas empresas (Cattafi, Sanoja, Carballo, y Zambrano, 2006).

### **3.1.5 México**

En el caso específico de México, la implantación de la tecnología para adoptar nuevas formas de gobierno comenzó durante la administración del presidente Ernesto Zedillo en el sexenio 1994-2000. Durante ese periodo, diversos países de América Latina, como Argentina, Chile y Brasil, ya habían utilizado las TIC para la prestación de servicios públicos. México, ante la presión que ejerce la globalización, decidió entrar a esa corriente como parte del programa de reformas administrativas y regulatorias de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (Sour-Vargas, 2007).

En 1998 el Sistema de Administración Tributaria (SAT) había logrado establecer Internet interactiva en donde los contribuyentes y la población en general podían

tener acceso a las leyes y regulaciones tributarias, así como realizar operaciones de forma electrónica. Ello constituyó un gran avance y la culminación del esfuerzo del gobierno en turno por introducir a México en la corriente mundial de gobierno electrónico.

Con la llegada a la presidencia de la república de Vicente Fox, las políticas de establecimiento de e-gobierno crecen a un ritmo acelerado:

En el año 2000 en México se comienza la preparación del proyecto e-México, el cual tendría dos objetivos fundamentales, 1) conectar a todos los órganos de gobierno del país y 2) buscar que la mayor cantidad de servicios sean ofrecidos por medios electrónicos para optimizar la función del gobierno y disminuir la corrupción.

El sistema de e-México se dividió en e-Educación, e-Salud, e-Comercio, e-Economía y e-Gobierno, tal como se muestra en la Tabla 3.2

**Tabla 3.2**

**Elementos del e-México**

<b>e- Gobierno</b>	<b>e-Educación</b>	<b>e-Salud</b>	<b>e- Economía</b>	<b>e-Comercio</b>
Garantiza el libre acceso a los ciudadanos a los servicios públicos integrales, como trámites en línea, información pública de la administración Federal, Estatal y Municipal.	Impulsa innovadores formas de llevar formación y educación a la población.	Facilita el acceso a servicios y contenidos de salud a distancia para mejorar la calidad de vida de la población.	Acciones para incentivar el crecimiento de MIPYMES a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminar cadenas de intermediarios que no aportan valor</li> <li>- Facilitar el acceso a mercados nacionales y de exportación.</li> <li>- Integrar a cadenas productivas</li> <li>- Mejorar la comunicación entre negocios</li> </ul>	Enfocado a comunidades indígenas, artesanos, talleres, maquiladores en medios rurales. El objetivo central es comercializar los productos de micro y pequeñas empresas de manera directa.

Fuente: Elaboración propia con datos de Sandoval (2006).

En 2002 se incorpora un nuevo marco institucional a la cultura del gobierno electrónico en México con la Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental (LTAIP).

La Tabla 3.3 resume las primeras y actuales iniciativas vinculadas al e-gobierno para Brasil, Chile, Costa Rica, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, asimismo, nos presenta la temporalidad en que emergieron estas agendas en cada país. Por su parte, la Tabla 3.4 presenta los principales motivos que impulsaron la aparición del e-gobierno en los mismos ocho países latinoamericanos.

**Tabla 3.3**

**Emergencia del e-gobierno en América Latina**

	Brasil	Chile	Costa Rica	México	Perú	República Dominicana	Uruguay	Venezuela
e-gobierno emerge	1995	1995	1997	1997	Datos no encontrados	Datos no encontrados	Datos no encontrados	Datos no encontrados
Primera agenda "e-Gov"	2000: Livro Verde Capítulo 6	1999: Hacia la Sociedad de la Información Capítulo 4	2001: Agenda Digital	2001: Sistema Nacional e-México, sección e-gov	2001: e-Perú Capítulo 3 / 2002: Política Nacional de Informática	--	2000: Programa Modern. de la Gestión Pública (2000-Actual)	2001: Plan Nacional de Tecnologías de Información
Estrategia actual de e-gobierno	Idem	2002: Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005	--	2002: e-gobierno: una estrategia para la innovación gubernam.l	2003: Programa Modernización y Descentralización del Estado	--	Idem	Idem

Fuente: Reilly y Echeberria (2003).



Tabla 3.4

Impulsos del e-gobierno en América Latina

Brasil	Chile	Costa Rica	México	Perú	República Dominicana	Uruguay	Venezuela
Competitividad internacional / economías de escala en un país grande	Modernización del estado / Competitividad internacional	Tradicionalmente la competitividad internacional (Programa Impulso). Actualmente, la agenda populista de Pacheco.	Ruptura de la tradición con el PRI en la transición de gobierno/ anticorrupción	Apertura post-Fujimori / fuerte influencia del sector privado	Apoyo financiero (préstamo BID) / prestigio político	Campaña electoral de Batlle / Modernización del Estado y Competitividad internacional	Nueva constitución de Chávez / transformación del Estado

Fuente: Reilly y Echeberría (2003)

**3.2 El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) a nivel nacional**

En 2002, la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) propuso el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) con el compromiso de mejorar los procesos administrativos que se realizan en materia de trámites y servicios a la comunidad empresarial.

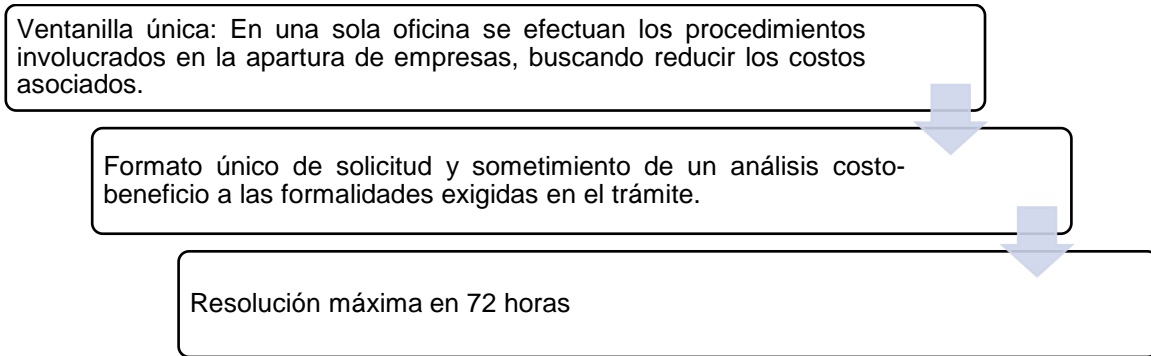
El SARE entró en vigor el 1° de marzo de 2002, bajo un programa de simplificación, reingeniería y modernización administrativa de los trámites municipales involucrados en el establecimiento e inicio de operaciones de una empresa de bajo riesgo, la cual a través de este sistema puede abrir en máximo 72 horas. El primer SARE fue implementado el 8 de mayo de 2002, en el estado de Puebla.

Desde la inauguración del primer SARE hasta el día de hoy, la COFEMER ha impulsado el establecimiento de 322 módulos del SARE, facilitando la creación de 254,364 nuevas empresas. Esto dio lugar a la generación de 934,120 empleos con una inversión total de 75, 312 millones de pesos.

Las principales características del SARE son los mostrados en la Figura 3.1.

**Figura 3.1**

**Características principales del SARE**

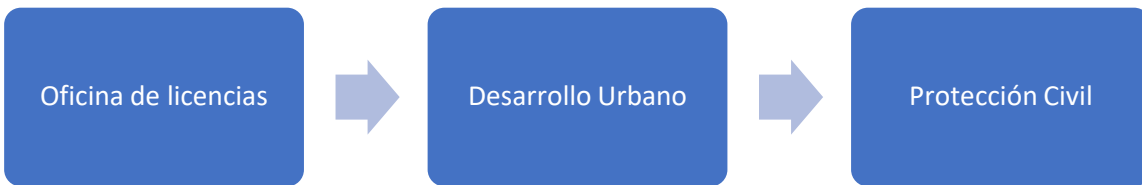


Fuente: Elaboración propia con datos de Ayuntamiento de Mérida (2018).

Los mayores avances del SARE se relacionan con la integración de diferentes agentes involucrados en el proceso de apertura de empresas, en oficinas físicas como electrónicas, así como su enfoque al usuario. Ver Figura 3.2.

**Figura 3.2**

**Agentes relacionados con los procesos del SARE**



Fuente: Elaboración propia.

Aunque los objetivos del SARE se alinearon en primera instancia a la corriente de la Nueva Gestión Pública, fue hasta hace algunos años, al hacer uno del internet para brindar servicios a distancia, que se incorpora al e-gobierno.

**3.3 Dimensiones del e-gobierno y su relación con SARE**

De acuerdo con Serna (2002) se pueden identificar cuatro dimensiones básicas del gobierno electrónico:

1. La dimensión externa del gobierno electrónico se refiere a la utilización de las TIC como instrumento para prestar servicios, ofrecer información y facilitar la interacción con los ciudadanos y agentes externos a la administración local.

2. La dimensión de promoción viene a destacar las actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través del fomento del uso de las TIC por parte de los ciudadanos, superando –o atenuándola fractura digital, por parte de las empresas y por parte del resto de agentes sociales.

3. La dimensión de red del gobierno electrónico se refiere a la utilización de las TIC para facilitar las relaciones de las administraciones públicas locales con aquellas entidades, ya sean públicas o privadas, con las que mantienen un contacto más habitual e intenso.

4. La dimensión interna del gobierno electrónico viene a destacar el papel de las administraciones locales en la utilización de las TIC en la mejora de su funcionamiento interno, que necesariamente debería repercutir en una mayor efectividad de sus actuaciones (pp. 3)

Los servicios que brinda el Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Ayuntamiento de Mérida se vinculan con la dimensión externa, la cual es la que presenta mayores avances a nivel internacional. Algunas de las operativizaciones más frecuentes de esta dimensión de relación con los ciudadanos a través de la prestación de servicios y la apertura de nuevos canales de comunicación e interacción, son:

- Páginas web, como instrumento más extendido para garantizar la presencia de los gobiernos locales en Internet.
- Portales, asociados a la idea de ventanilla única (one stop shops) de servicios públicos del conjunto de niveles de Administración.
- Correo electrónico, que debería permitir que los ciudadanos tengan la oportunidad de dirigirse a los gobernantes y representantes y esperar una respuesta.

- Listas de distribución, asociadas a la idea de hacer circular información y documentación a quienes se subscriben (Serna, 2002, pp. 12).

Vargas (2011) menciona cuatro dimensiones del Gobierno Electrónico:

e-Gobernanza: La definen, de una parte, como el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y de otra, como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos

e-Democracia: Fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos.

e-Gobierno: Participación activa de actores críticos en la elaboración de las políticas públicas, para su aplicación, gestión, ejecución, evaluación y difusión de los resultados vía on-line, a nivel macroeconómico como microeconómico (internacional, nacional, regional y local) para con los ciudadanos.

e-Administración: Participación activa de actores públicos que permitan la tramitación y difusión de los servicios e información, formulación de quejas y sugerencias, es decir, procesos y procedimientos administrativos on-line para con los ciudadanos.

De acuerdo con la clasificación anterior, los servicios del SARE se alinean a la e-Administración al ser un portal desarrollado para la prestación de servicios a la ciudadanía.

### ***3.4 Impactos del SARE en indicadores de competitividad a nivel regional***

De acuerdo con reportes del estudio Hacer Negocios *Doing Business* de 2012, después de la introducción de las ventanillas únicas de SARE, el número de negocios registrados en México incrementó en un 5 por ciento y el empleo asalariado en un 2.2 por ciento.

En el caso de Yucatán, la entidad se encontraba por debajo del promedio de México con respecto a los indicadores de Hacer Negocios (*Doing Business*) en 2009,

ocupando el sitio 26, después de bajar tres desde 2007. A pesar de lo anterior, el Estado se desempeñaba mejor que los promedios de la OCDE en seis de 12 factores, sobre todo con respecto a las categorías de *Permisos de Construcción y Registro de la Propiedad*.

Una barrera para mejorar los indicadores relacionados a la apertura de empresas a nivel estado, es que el SARE sólo se ha instituido en seis de los 106 municipios de Yucatán (Mérida, Tizimín, Valladolid, Progreso, Tekax y Ticul) donde habita el 57 por ciento de la población.

Si evaluamos únicamente el caso de Mérida, el municipio ocupó en 2016 el lugar 18 de 32 ciudades de México evaluadas, en la categoría *Apertura de un negocio* quedó en lugar número 4, mientras que en la de *Manejo de permisos de construcción* se ubicó en el lugar 16.

Los resultados obtenidos en la primera categoría mencionada del indicador Hacer Negocios (*Doing Business*), mismos que se observan en la Tabla 3.5, muestran que el tiempo promedio en días- hombre para la apertura de un negocio en Mérida es de 9.

**Tabla 3.5**

**Cuadro comparativo de resultados Mérida, América Latina y el Caribe y OCDE con alto ingreso, en la categoría “apertura de empresas” del indicador Hacer Negocios**

<b>Indicador</b>	<b>Mérida</b>	<b>América Latina y el Caribe</b>	<b>OCDE con alto ingreso</b>
Procedimientos – Hombres (Número)	8	8.4	4.9
Tiempo – Hombres (días)	9	31.7	8.5
Costo – Hombres (%de ingreso per cápita)	6.3	37.5	3.1
Requisito de capital mínimo pagado (% de ingreso per cápita)	0	2.1	8.7

Fuente: Elaboración propia, con datos de [www.doingbusiness.org](http://www.doingbusiness.org).

El SARE ha contribuido a la reducción del tiempo de entrega de licencias de uso de suelo y funcionamiento de 7 a 3 días en negocios cuyo espacio sea menor a 100 metros cuadrados, con lo cual ha coadyuvado a disminuir el resultado del indicador, en la categoría en cuestión, de 16 a 9 días. Asimismo, el costo promedio del trámite en Mérida representa 6.3 por ciento del ingreso per cápita mientras que el promedio del costo en países de América Latina y el Caribe es del 31.7 por ciento.

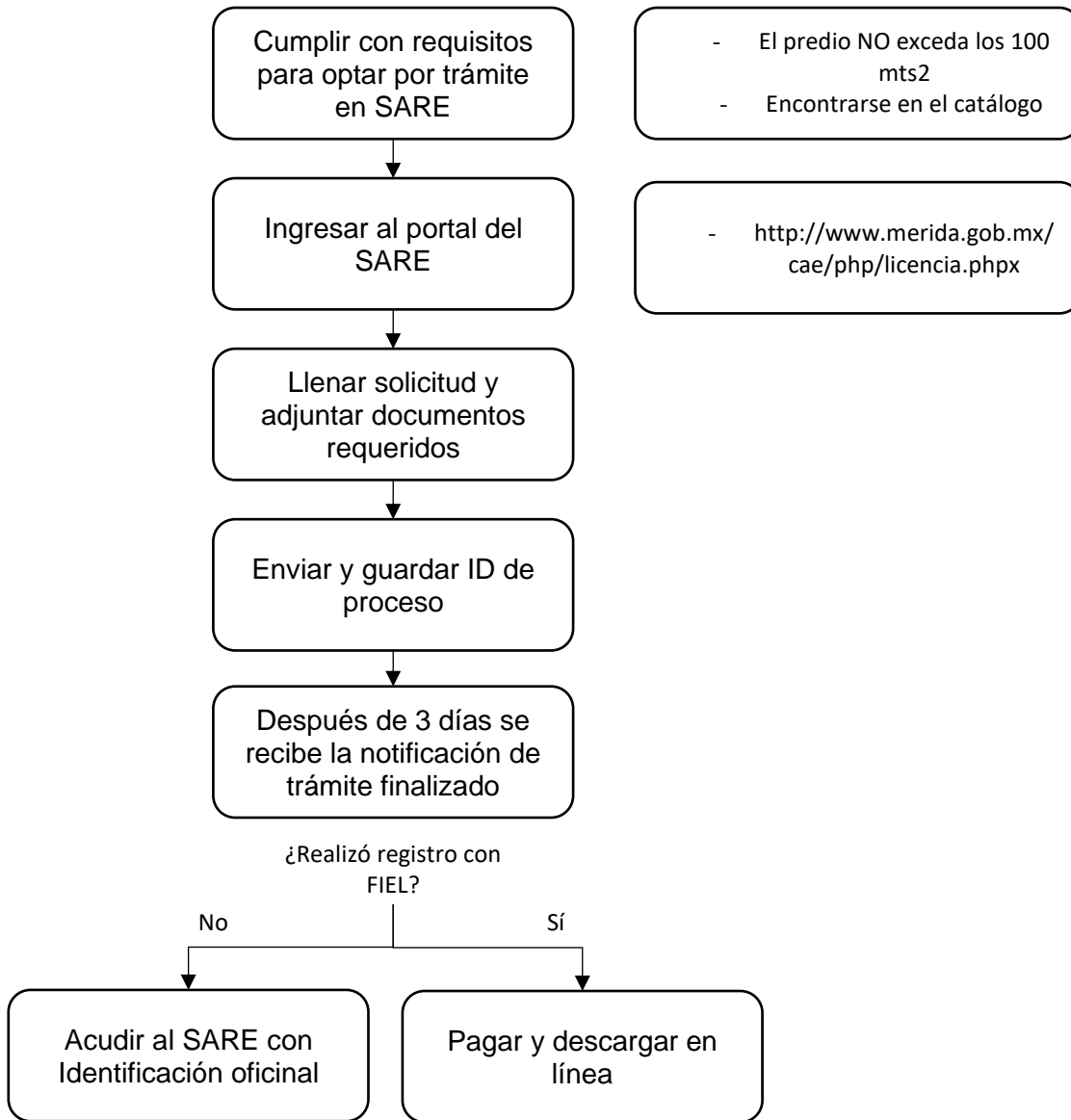
Por otro lado, en 2014 Yucatán se ubicaba en el lugar 10 a nivel nacional en el indicador de productividad del IMCO en la categoría de *Sistema político estable y funcional*, la entidad subió a la posición cinco en el mismo año, destacando a Mérida como una ciudad muy competitiva, ocupando el lugar número seis.

### ***3.5 Operatividad de los servicios físicos y electrónicos del SARE en Mérida***

En Mérida, Yucatán los trámites relacionados con la obtención de Licencia de Uso de Suelo y la Licencia de Funcionamiento Municipal para la apertura formal de un negocio pueden realizarse en las ventanillas únicas físicas y por medio de internet. En la Figura 3.3 y Figura 3.4 se describen los pasos para el trámite en dichos esquemas.

Figura 3.3

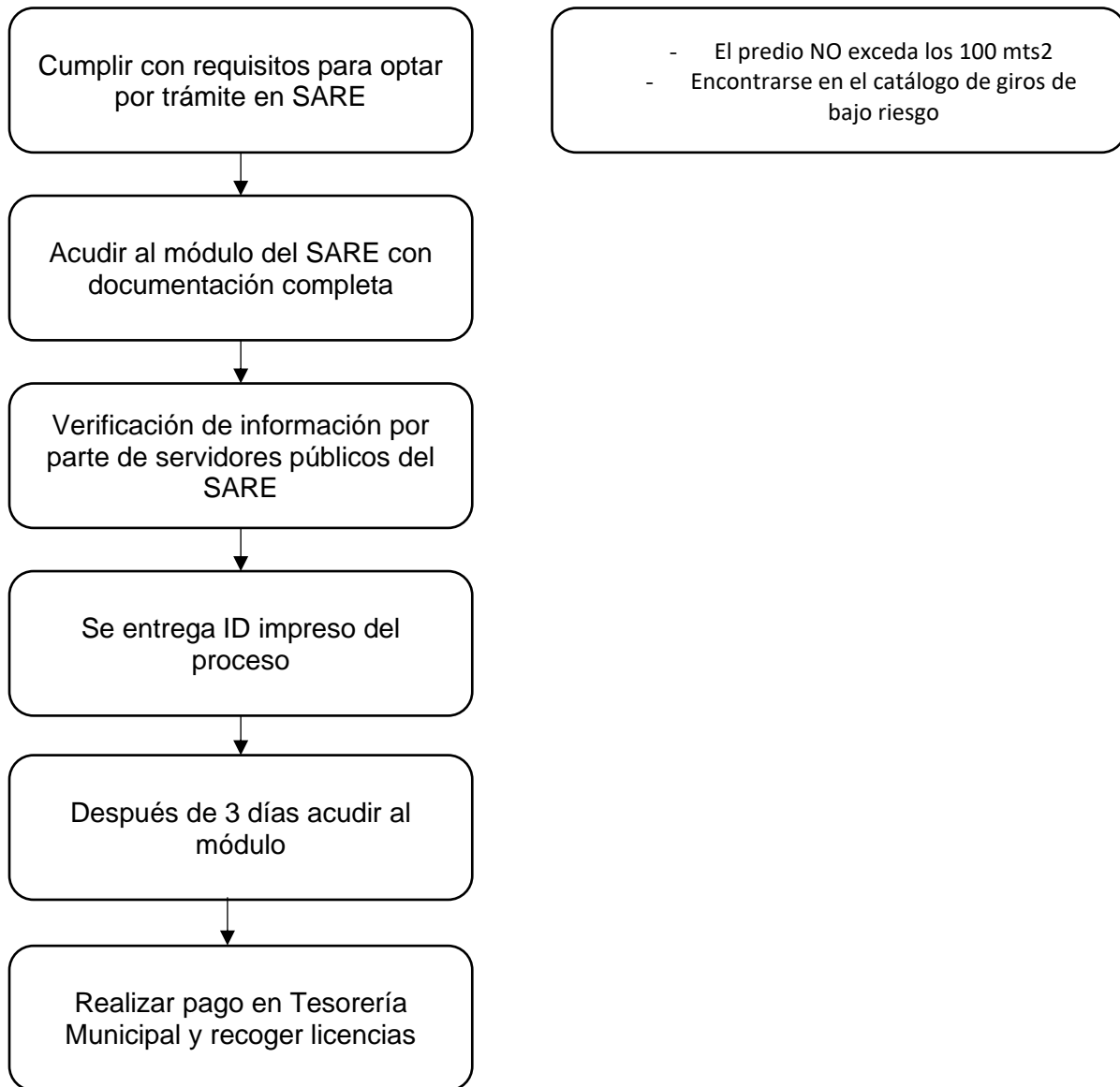
Proceso de servicio de SARE en línea



Fuente: Ayuntamiento de Mérida (2018).

Figura 3.4

Proceso de servicio del SARE en ventanilla



Fuente: Ayuntamiento de Mérida (2018).

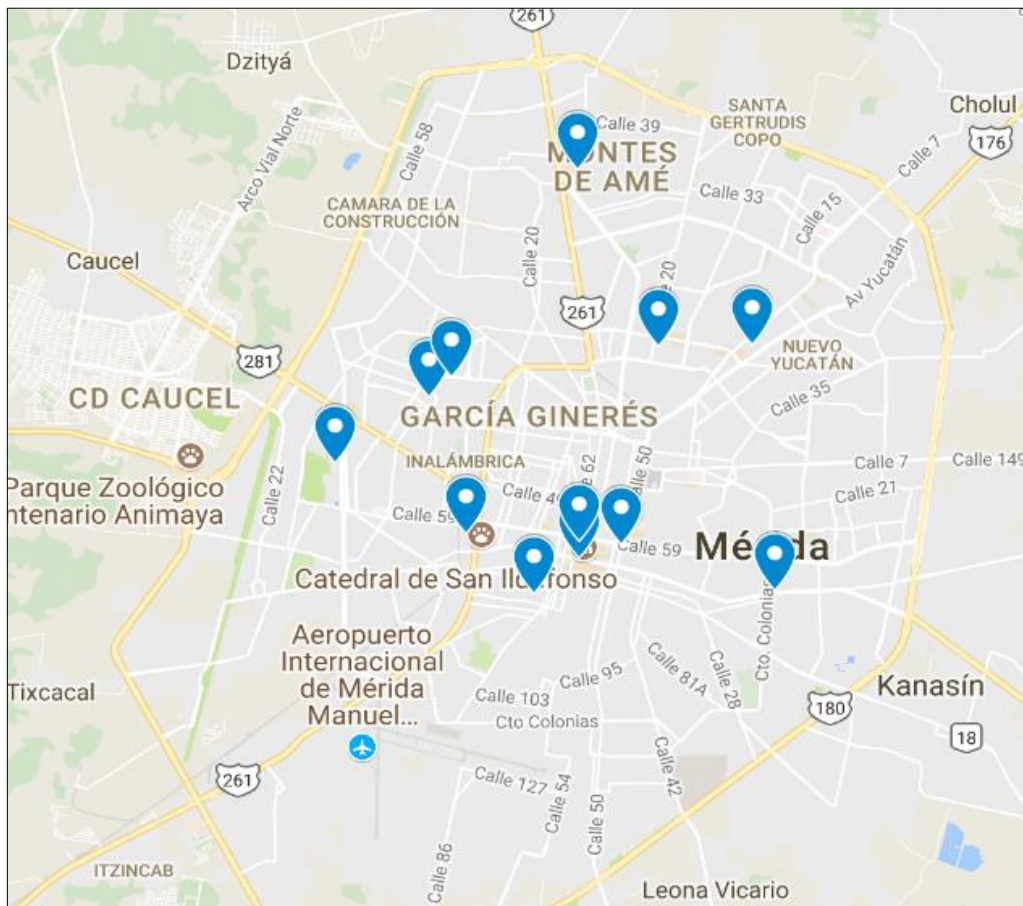


### 3.4.3 Ubicaciones del SARE

Las ventanillas únicas del SARE se encuentran ubicadas en diferentes colonias de la ciudad de Mérida, buscando facilitar el acceso a los usuarios. En la Figura 3.5 se muestra la ubicación aproximada de las 12 ventanillas únicas del SARE y en la Tabla 3.6 se presentan las direcciones correspondientes a cada una de estas.

**Figura 3.5**

**Ubicación de ventanillas únicas del SARE en Mérida. Yucatán**



Fuente: Ayuntamiento de Mérida (2018).

**Tabla 3.6**

**Dirección de las ventanillas del SARE en Mérida, Yucatán**

<p><b>Dirección de Catastro Municipal:</b> Calle 65 número 503 x 60 y 62</p>
<p><b>Dirección de Desarrollo Económico y Turismo:</b> Calle 59 número 432 entre 50 y 52, Colonia Centro, Frente al parque de Mejorada</p>

<b>Dirección de Desarrollo Urbano:</b> Avenida Mérida 2000 entre 67-A y 67-B Fraccionamiento Yucalpetén
<b>Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal:</b> Calle 62 número 494 entre 59 y 61, Colonia Centro
<b>Registro Público de la Propiedad:</b> Calle 90 número 498 x 61-A y 63 Colonia Bojórquez
<b>Ventanilla Única Colonia México:</b> Calle 20 por 25, Colonia México
<b>Ventanilla Única Plaza Oriente:</b> Calle 65 No. 197a por Circuito Colonias local 36
<b>Ventanilla Única Plaza Fiesta:</b> Calle 6 número 400 por 21, Colonia Díaz Ordaz. Local 97
<b>Ventanilla Única Plaza las Américas:</b> Calle 21 número 327 Col. Pensiones, local A2
<b>Ventanilla Única San Damián:</b> Calle 7 Avenida Alfredo Barrera número 310 por 48 Colonia San Damián
<b>Gran Plaza:</b> Calle 50 Diag. No. 460 local 31 y 31 bis Gonzalo Guerrero
<b>Centro Municipal de Emprendedores:</b> Calle 75 número 549 entre 70 y 72, Centro (San Sebastián)

Fuente: Ayuntamiento de Mérida (2018).

Con base en la información analizada en el capítulo 3. Marco contextual, se define aplicar un instrumento vía presencial y otro instrumento vía electrónica.

El instrumento vía presencial sería adecuado para los usuarios que acuden físicamente al SARE a realizar sus trámites, delimitando solamente aquellos que acuden a la ventanilla única de la Dirección de Turismo y Promoción Económica, por ser la que recibe el 58% de los trámites del SARE, mientras que el instrumento vía electrónica correspondería a los usuarios que prefieren realizar sus trámites por ese medio. Más información sobre la metodología a aplicar en cada caso se describe en el capítulo 4.

## **Capítulo 4. Metodología**

En el capítulo que procede, se presenta la metodología con que se desarrolla el trabajo de investigación, como primera parte se realiza la tipificación y definición del sujeto y población objetivo del estudio, para posteriormente describir las herramientas y métodos utilizados para el levantamiento de información, análisis y presentación de los datos.

### ***4.1 Tipificación***

La tipificación de la investigación se realiza teniendo como base la metodología de Hernández (2014), principalmente, por lo que a continuación se justifica dicha tipificación por enfoque, diseño, alcance y temporalidad.

#### **4.1.1 Enfoque**

El estudio es de carácter cuantitativo, puesto que el problema de investigación es analizado en términos numéricos, el levantamiento de la información se realiza por medio de una encuesta y se aplica el modelo SERVPERF para determinar el nivel de calidad del servicio del SARE. Este enfoque de investigación se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando (Hueso y Cascant, 2012).

De acuerdo con Hernández (2014) este enfoque de investigación refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación, el investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno y sus preguntas versan sobre cuestiones específicas.

En la visión de Bernal (2010), la investigación cuantitativa se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

En línea con las definiciones de investigación cuantitativa de los autores mencionados, es posible afirmar el carácter cuantitativo del presente trabajo.

#### **4.1.2 Alcance**

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, puesto que se busca especificar las características sociodemográficas de los usuarios del SARE, así como determinar la calidad del servicio que esta dependencia otorga. Es decir, únicamente se pretende medir y describir información de manera independiente sobre las variables de estudio y el objetivo no es indicar cómo estas se relacionan.

#### **4.1.3 Diseño**

La presente es una investigación no experimental, puesto que no se realiza manipulación deliberada de las variables de estudio. Como se ha mencionado, los datos serán recabados a partir de la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio.

#### **4.1.4 Temporalidad**

Por temporalidad, el estudio se clasifica como Transversal, dado que el levantamiento y procesamiento de información se realizarán en una sola ocasión para determinar la situación actual de los servicios del SARE.

### ***4.2 Unidad de análisis o sujeto de estudio, población y muestra***

A continuación, se describe la unidad de análisis, población y la metodología utilizada para el cálculo de la muestra de usuarios que fueron encuestados para los fines del presente estudio.

#### **4.2.1 Unidad de análisis**

La unidad de análisis del estudio es el Sistema de Apertura Rápida de Empresas de Mérida (SARE), Yucatán, mismo que se integra para motivos del presente estudio de una ventanilla única ubicada en la Dirección de Desarrollo Económico y Turismo y servicios de manera electrónica para ciudadanos del municipio de Mérida.

#### **4.2.2 Sujetos de estudio**

Los sujetos de estudio son representados en la presente investigación por los usuarios del SARE en su versión tradicional y electrónica. Es decir, aquellos ciudadanos que demandan los servicios del SARE para la realización de trámites de apertura de empresas.

Los usuarios del SARE se componen principalmente por personas mayores de 18 años, que habitan en la ciudad de Mérida, Yucatán y tienen la intención de abrir un micronegocio o ya cuentan con uno.

#### **4.2.3 Población**

Para fines de la presente investigación, la población estuvo conformada por el promedio de los usuarios atendidos en el SARE en versión tradicional y electrónica en un periodo de un año. Para lo anterior, se analizaron datos históricos del SARE, en específico los datos de atención a usuarios de 1ro de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018 en la versión física y electrónica.

Los usuarios atendidos en el periodo de tiempo mencionado corresponden a 249 para versión electrónica y 39 en medios físicos, de los cuales 23 reciben servicios en la ventanilla única de la Dirección de Turismo y Promoción Económica.

#### **4.2.3 Muestra**

El método para la selección de la muestra es no probabilístico por conveniencia, puesto que no se tiene información completa de la lista de individuos que conforman la población objetivo y, por tanto, se desconoce la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado.

El tamaño de muestra se determinó utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas con base en Castañeda, De la Torre, Morán y Lara (2005), bajo los criterios de un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

Para la realización de los cálculos se consideró la población total de usuarios del SARE atendidos entre el 1ro de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, mismos que sumaron un total de 288 usuarios; de los cuales, 249 fueron atendidos por medio del portal web y 39 fueron atendidos de manera presencial en ventanilla (23

en la ventanilla única del Centro de Atención Empresarial y los 16 restantes recibieron el servicio en alguna de las 11 ventanillas públicas de las diferentes colonias de Mérida). A continuación, se muestran los cálculos realizados:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

**Donde:**

N (Población)=

Ventanilla física – 39

Electrónico - 249

Z (Nivel de confianza) = 95%, 1.96

p (Variabilidad positiva) = 5%

q (Variabilidad negativa) = 5 %

e<sup>2</sup> (Error) = 5%

#### **a) Selección de muestra ventanilla física**

*Ventanilla física CAE - Centro*

$$n = \frac{(1.96)^2 (.5) (.5) (23)}{(23) (.05^2) + (1.96)^2 (.5) (.5)}$$

$$n = 21.7 = 22$$

#### **b) Selección de muestra ventanilla electrónica**

$$n = \frac{(1.96)^2 (.5) (.5) (249)}{(249) (.05^2) + (1.96)^2 (.5) (.5)}$$

$$n = 151.08 = 151$$

Los cálculos arrojaron una muestra de 22 usuarios para el caso de las ventanillas físicas y 151 usuarios para la ventanilla electrónica. Sin embargo, dadas las condiciones en las que se realizó el levantamiento de la información y la disposición de los usuarios para participar en la investigación, únicamente se aplicaron un total

de 75 encuestas, 57 de ellas a usuarios de servicios vía web del SARE y 18 usuarios en versión presencial.

#### ***4.3 Definición de variables o categorías de análisis***

La presente investigación utilizará el modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1994), para lo que se utilizará la encuesta como herramienta para el levantamiento de Información. Seguidamente, los datos serán registrados y procesados con apoyo de software de análisis de datos estadísticos.

De acuerdo con el modelo mencionado las dimensiones de evaluación de la calidad en el servicio son las siguientes:

1. Los elementos tangibles, son la parte visible de la oferta del servicio: instalaciones, equipos y apariencia del personal de contacto, que da la indicación de la naturaleza de servicio mismo,
2. La fiabilidad, implica la realización del servicio prometido con formalidad y exactitud,
3. La responsabilidad/capacidad de respuesta, es estar listo para servir, es el deseo de servir a los demás, pronta y eficazmente,
4. La seguridad, se refiere a la competencia y la cortesía del personal; de servicio que infunde confianza en el usuario,
5. La empatía, es un servicio esmerado, individualizado, que satisfaga necesidades.

#### ***4.4 Descripción de las herramientas de recolección de información.***

La encuesta utilizada para el levantamiento de información está compuesta por cinco dimensiones de acuerdo con el modelo SERVPERF considerando las dimensiones mencionadas en el apartado anterior, y distribuida en 21 ítems usando escala de Likert de 5 puntos, además se incluyen preguntas de información sociodemográfica como edad, nivel de estudios, entre otros.

Las dimensiones de calidad en el servicio son evaluadas con instrumentos diferentes al tratarse de servicios ofertados por dos vías diferentes, en ventanilla física y en línea. Ver Tabla 4.1.

**Tabla 4.1**

**Elementos de medición de calidad en servicios por ventanilla física**

<b>Dimensión</b>	<b>Elementos que componen la dimensión</b>
Elementos tangibles	El SARE cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio. Las instalaciones físicas del SARE son cómodas y visualmente atractivas. Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para el usuario. El SARE tiene todos los servicios necesarios para sentirse cómodo durante su visita.
Fiabilidad	Cuando el SARE y/o los empleados le prometen hacer algo en cierto tiempo, se lo cumplen. Cuando usted tiene un problema, el SARE muestra un sincero interés en solucionarlo. El SARE y el empleado realizan habitualmente bien el servicio.
Responsabilidad	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable o adecuado. Los empleados del SARE le ofrecen un servicio rápido y de calidad. El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del empleado fue satisfactorio.
Seguridad	Se siente seguro y confiado en el SARE cuando acude a realizar algún servicio. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas.
Empatía	En el SARE se le da una atención personalizada. El empleado del SARE se preocupa por sus intereses y necesidades específicas. El SARE cuenta con horarios de acuerdo adaptados para brindarle el servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Para la evaluación de los servicios de SARE por medios electrónicos, fue necesario adaptar las dimensiones que componen el SERVPERF puesto que en el caso de elementos tangibles en servicios electrónicos esta dimensión se refiere a la página de internet y no a elementos físicos de las instalaciones del SARE, así mismo, otras dimensiones requieren ser adaptadas al contexto de los servicios en electrónico. Ver Tabla 4.2.



**Tabla 4.2**

**Elementos de medición de calidad en Servicios por medio electrónico**

<b>Dimensión</b>	<b>Elementos que componen la dimensión</b>
Elementos tangibles	La página de internet del SARE es sencilla de utilizar. El diseño de la página de internet del SARE es agradable para el usuario, visualmente atractiva.
Fiabilidad	La página de internet del SARE funciona de forma rápida y sin contratiempos. Cuando usted tiene un problema con la página de internet, el personal de SARE muestra un sincero interés en solucionarlo.
Responsabilidad	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable o adecuado. El tiempo de espera para recibir la respuesta a su proceso fue satisfactorio.
Seguridad	Se siente seguro y confiado al cargar sus documentos personales a la página de internet del SARE.
Empatía	La página de internet del SARE responde a las necesidades del usuario. El usuario tiene canales de comunicación eficaces para resolver problemáticas relacionadas a la página de internet.

Fuente: Elaboración propia.

**4.5 Validez de herramienta de recolección de información**

El instrumento utilizado para levantamiento de información se considera que cuenta con validez total debido a que cubre los siguientes tipos de validez:

**4.5.1 Contenido**

Los apartados de preguntas que integran el instrumento para levantamiento de información contienen información necesaria para responder a los objetivos que pretende alcanzar el presente trabajo de investigación. Tal como se muestra en la tabla 4.3.

**Tabla 4.3**

**Validez de contenido de instrumento de levantamiento de información**

Objetivos de la investigación	Medio de obtención de información y análisis
- Describir el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE	Preguntas sociodemográficas
- Medir la calidad del servicio que otorga el SARE a través de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía	Instrumento con preguntas en cinco dimensiones
- Comparar el perfil del usuario del SARE <i>tradicional</i> y el <i>electrónico</i>	Análisis de información sociodemográfica de instrumentos aplicados a usuarios tradicionales y usuarios en medio electrónico
- Identificar la relación entre el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE y las percepciones que tienen del servicio	Análisis de información sociodemográfica y resultados de percepción de la calidad en el servicio de instrumentos aplicados.
- Identificar las dimensiones de la calidad en el servicio en las que el SARE recibe una mayor y menor evaluación	Análisis de información de resultados de calidad en el servicio, dividida en versión tradicional y electrónica.
- Generar una propuesta viable para la mejora de la calidad de los servicios del SARE.	Análisis de resultados finales

Fuente: Elaboración propia.

**4.5.2 Constructo**

El instrumento responde a las dimensiones del modelo SERVPERF que se tiene por objetivo aplicar; asimismo, cuenta con los elementos necesarios para responder a lo expuesto en el apartado de marco teórico y planteamiento del problema que se pretende analizar.

**4.5.3 Criterio**

El instrumento ha sido adaptado al caso de estudio particular, buscando responder a las necesidades de recolección de información para el análisis de calidad en el servicio del SARE.

Para concluir con la validación, el instrumento fue revisado y aprobado por panel de expertos conformado de especialistas en la materia quienes realizaron observaciones de contenido y de redacción de cada ítem del instrumento. Los expertos fueron el Maestro Andrés M. Pereyra Chan, la Doctora María Antonia

Morales González y la Doctora Ana María Canto Esquivel profesores investigadores del Instituto Tecnológico de Mérida.

#### **4.6 Confiabilidad del instrumento**

Para la evaluación de confiabilidad del instrumento versión web se realiza prueba piloto a partir de 10 encuestas realizadas a usuarios del SARE de Mérida que utilizaron el servicio en esta modalidad. Las encuestas fueron realizadas vía electrónica con apoyo de la herramienta digital *Google Forms*.

Se sigue el mismo procedimiento para la validación de confiabilidad del instrumento versión presencial, aplicación de 10 encuestas a usuarios del SARE en dicha modalidad y utilización de la herramienta digital *Google Forms* para la recolección de respuestas.

En ambos casos, las pruebas piloto se realizaron con apoyo de personal de la Dirección de Desarrollo Económico y Turístico del H. Ayuntamiento de Mérida, quienes hicieron llegar a los usuarios vía correo electrónico el enlace al que debían acceder para registrar sus respuestas.

##### **4.6.1 Confiabilidad del instrumento versión electrónica: resultados**

Las respuestas a la encuesta fueron recibidas del 01 al 05 de febrero de 2019, los valores obtenidos fueron analizados con ayuda de Excel dando como resultado un alfa de Cronbach de manera general de 0.84.

En el cálculo por dimensión se obtuvo lo siguiente: elementos tangibles 0.85, fiabilidad 0.81, responsabilidad 0.86, seguridad 0.89 y empatía 0.82; para todas dimensiones los resultados son aceptables. La información anterior, puede observarse en la Tabla 4.4.

**Tabla 4.4**

**Resultados de la prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)**

<b>Dimensión</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Calificación</b>	<b>Interpretación</b>
Elementos tangibles	4	0.85	Bueno
Fiabilidad	3	0.81	Bueno
Responsabilidad	6	0.86	Bueno
Seguridad	4	0.89	Bueno
Empatía	4	0.82	Bueno

Fuente: Elaboración propia.

**4.6.2 Confiabilidad del instrumento versión presencial: resultados**

Las respuestas a la encuesta fueron recibidas en el mismo periodo temporal que en el caso de la versión web, del 01 al 05 de febrero de 2019, y se usó el mismo procedimiento para el análisis de datos y cálculo del alfa de Cronbach, mismo que dio un valor general de 0.95.

De igual forma, se realizó el cálculo del alfa de Cronbach por cada una de las dimensiones de la calidad del servicio consideradas en la encuesta. Los resultados fueron: elementos tangibles 0.93, fiabilidad 0.98, responsabilidad 0.99, seguridad 0.93 y empatía 0.96; para todas dimensiones los resultados son catalogados como excelentes. La información anterior, puede observarse en la Tabla 4.5.

**Tabla 4.5**

**Resultados de la prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)**

<b>Dimensión</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Calificación</b>	<b>Interpretación</b>
Elementos tangibles	4	0.93	Bueno
Fiabilidad	3	0.98	Bueno
Responsabilidad	6	0.99	Bueno
Seguridad	4	0.93	Bueno
Empatía	4	0.96	Bueno

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.7 Proceso para la recolección de datos**

Para la recolección de datos de esta investigación y responder a los objetivos se llevó a cabo el siguiente proceso:

- Se obtuvo información de la población total de usuarios atendidos en el SARE durante el año 2018, tanto de manera presencial como por medio de la página web.
- Se determinó el número de muestra para el estudio de los servicios en versión presencial y web.
- Se adaptaron dos instrumentos (encuestas para versión presencial y web) a aplicar para obtener la información requerida para la investigación. Ambos instrumentos alineados a la metodología SERVPERF conformados por 21 enunciados en escala de Likert y considerando 5 dimensiones de la calidad en el servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.
- Los instrumentos fueron validados en contenido, constructo y criterio. Para la última de las validaciones se contó con la participación de un comité de tres académicos del Instituto Tecnológico de Mérida (ITM) con amplia trayectoria y conocimiento en la materia.
- Se aplicó prueba piloto a 10 usuarios del SARE en versión web y 10 usuarios en versión tradicional para la determinación de confiabilidad para los dos instrumentos a implementar, a partir del cálculo de alfa de Cronbach.
- Se aplicaron un total de 75 encuestas, 57 de ella a usuarios de servicios vía web del SARE y 18 usuarios en versión presencial.

#### **4.8 Procedimientos de análisis de la información**

La información obtenida una vez que se ha terminado el proceso de aplicación de encuestas, fue analizada a través del siguiente procedimiento:

- Los datos obtenidos en las encuestas se vaciaron en una base de datos del programa Excel para realizar las tablas de frecuencia y las gráficas de barra.

- Posteriormente, con apoyo del mismo programa, fueron los realizados los cálculos necesarios para el análisis de información propia de la estadística descriptiva.

## **Capítulo 5. Análisis y discusión de resultados**

El capítulo 5 permite dar a conocer los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento del modelo SERVPERF, donde se evaluó la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios del SARE en la versión del servicio web y presencial. Para lo anterior, el capítulo se divide en 3 apartados: 1) perfil sociodemográfico del usuario en el que se analiza la información recabada con respecto a la edad, grado académico, zona en la que habita el entrevistado, giro del negocio, entre otros datos que contribuyen a conocer el perfil del usuario que utiliza los servicios del SARE en su versión tanto presencial como web; 2) percepción de la calidad en el servicio por medio del cual se analizan los resultados obtenidos del SARE en las cinco dimensiones de la calidad en el servicio propuestas en el capítulo 4; 3) relación del perfil sociodemográfico y la calidad en el servicio, por medio del cual se analizan las interrelaciones entre las percepciones del usuario en cada versión del SARE (electrónica o presencial) y su perfil sociodemográfico.

### ***5.1 Perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE***

La información sociodemográfica de los usuarios del SARE es analizada en dos apartados, el primero haciendo referencia a la versión presencial del servicio y el segundo a la versión electrónica. Dichos análisis permitirán describir el perfil del usuario que opta por el servicio en ambas versiones.

Para cada versión del servicio se abordan las variables de género, edad, grado académico, giro del negocio y zona en la que habita el encuestado, los resultados se describen a continuación. Asimismo, dichos resultados corresponden, en la versión presencial, a la aplicación de 18 encuestas y, en versión web, a 57 encuestas realizadas en durante los primeros meses del año 2019, lo anterior de acuerdo con lo expuesto en el capítulo 4.

#### **5.1.1 Perfil del usuario del SARE en versión presencial**

En la versión presencial del servicio el 65% de los encuestados fueron del género masculino y el 35% de los mismos se identificó con el género femenino.

En lo que respecta a la variable edad, la información recolectada mostró que los encuestados en su mayoría tienen entre 40-49 años (35%) y 50-59 años (29%); fueron pocos los menores de 21 años (12%) así como los mayores de 60 años (6%).

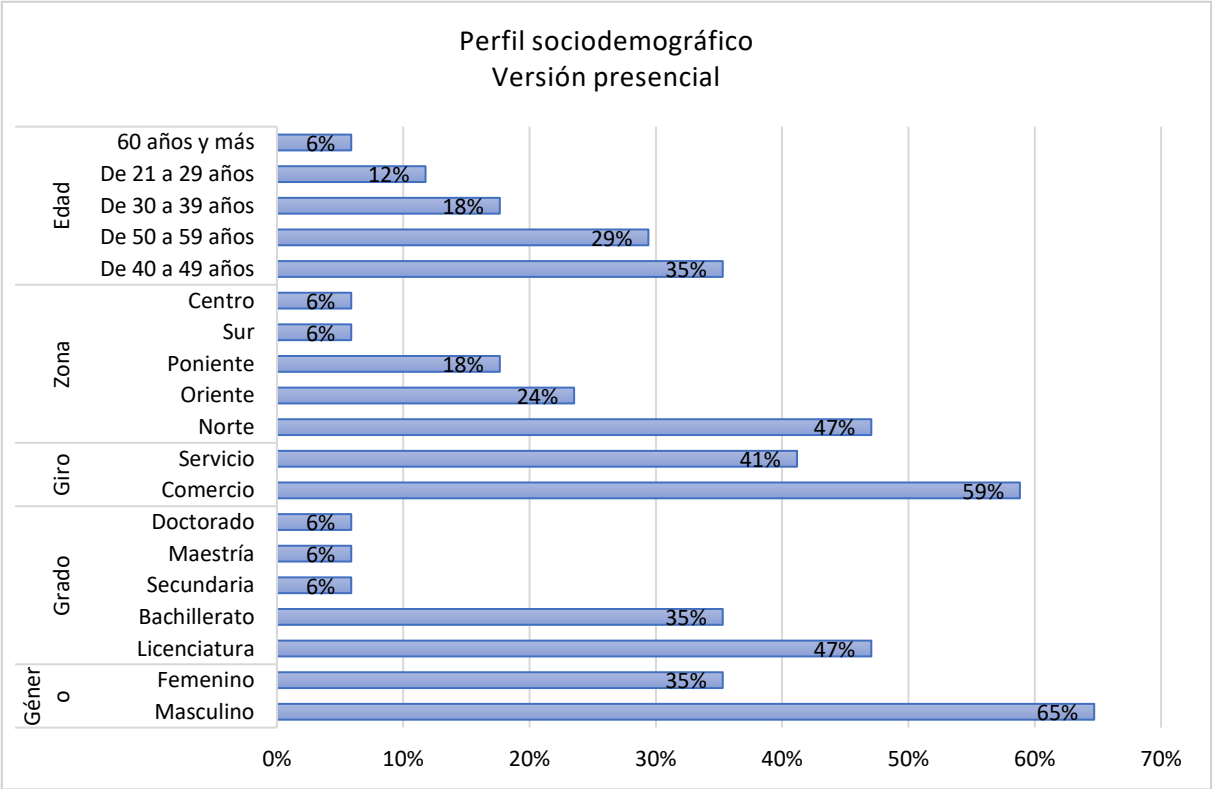
En lo que respecta al grado académico el 47% indicó tener licenciatura y el 35% bachillerato, mientras que solamente un 6% indicó contar con grado de maestro y/o doctor.

Asimismo, el 47% de los encuestados mencionó habitar en la zona norte de la ciudad, 24% en el oriente, por otra parte, el 6% mencionó tener domicilio en la zona sur de Mérida.

El giro del negocio en el cual los dueños más optan por realizar el trámite de manera presencial fue en el de comercio, con 59% de las respuestas. Ver Figura 5.1.

**Figura 5.1**

**Perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE en versión presencial.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.



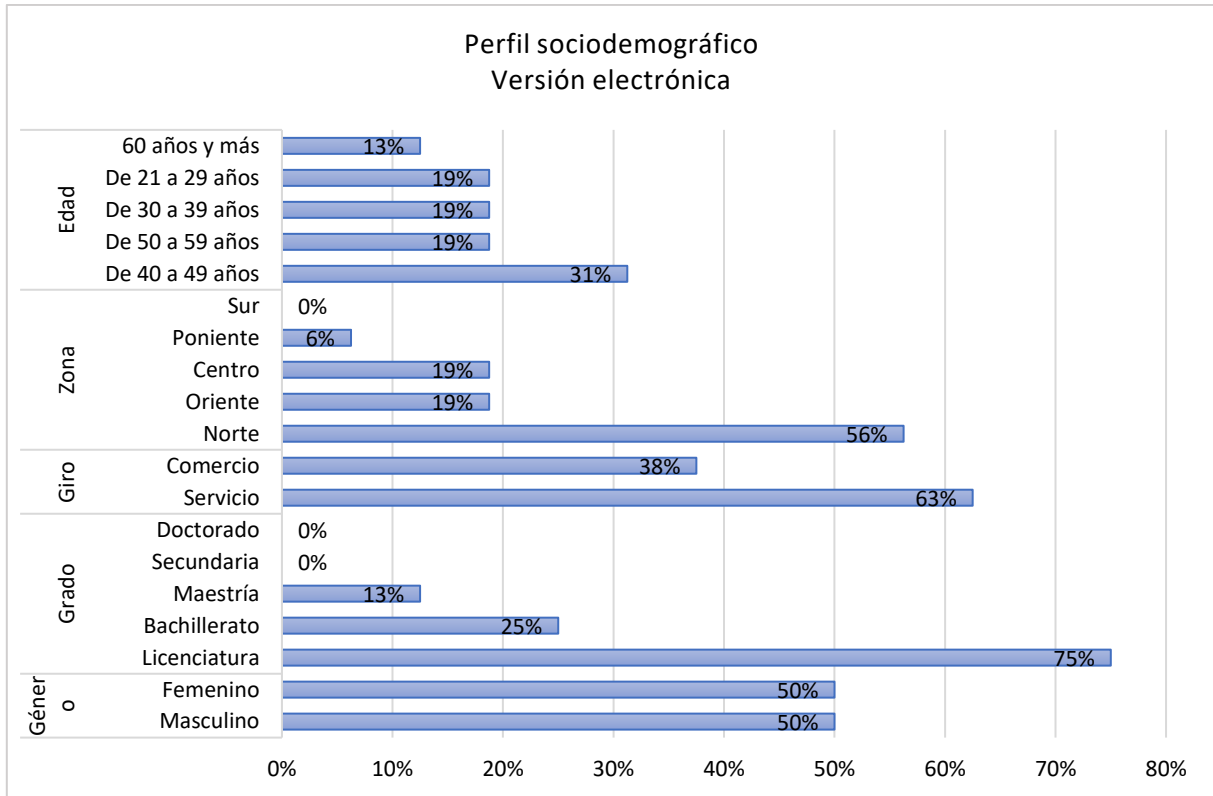
### **5.1.2 Perfil del usuario del SARE en versión electrónica**

En el caso de la versión del servicio vía web, el 50% de los usuarios indicaron identificarse con el género masculino y el 50% con el femenino. La mayoría de los usuarios encuestados se encontraron en el rango de edad de 40 a 49 años (31%), con el 19% de las respuestas se mostraron a la par los rangos de 50 a 59 años, de 30 a 39 años y de 20 a 29 años. En cuanto al grado académico de los entrevistados, el 75% de los usuarios indicó contar con nivel de estudios de licenciatura, seguidos por 25% a nivel bachillerato. Ningún usuario mencionó contar con secundaria o doctorado.

En lo que respecta a la zona en que habitan los encuestados, el 56% manifestó tener domicilio en la zona norte de la ciudad, mientras que en centro y oriente se obtuvieron un 19% de las respuestas para cada zona. Resalta para el servicio vía web que el 63% de los encuestados se dedica al giro de negocios de servicios, contra el 37% que expresó desempeñarse en giros comerciales. Ver Figura 5.2.

**Figura 5.2**

**Perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE en versión web.**

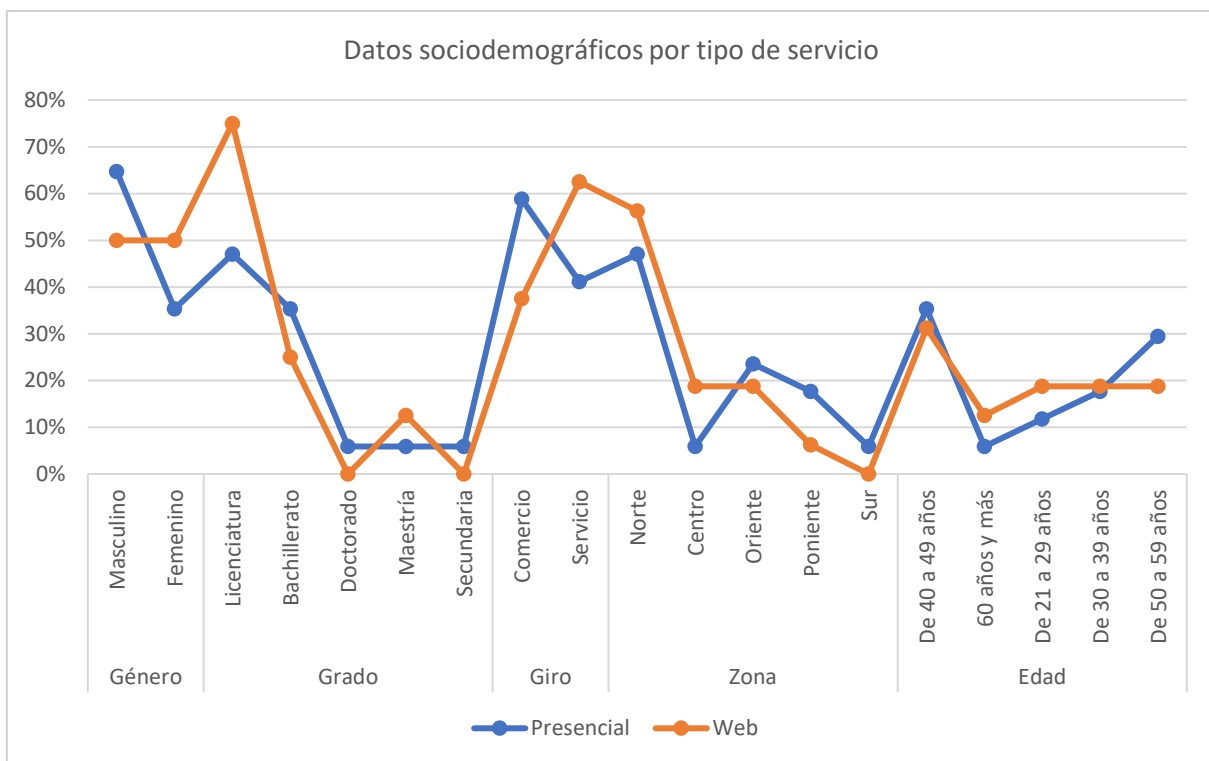


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

De los análisis anteriores, es posible identificar las similitudes o diferencias de los perfiles sociodemográficos de usuarios del SARE en cada tipo de servicio, presencial o web, la comparativa de los datos sociodemográficos por modalidad del servicio se muestran en la Figura 5.3.

**Figura 5.3**

**Comparativa de datos sociodemográficos por modalidad de servicio.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

### **5.2 Percepción de la calidad en el servicio**

En el presente apartado del trabajo de investigación se describen los resultados obtenidos de las encuestas de acuerdo con las cinco dimensiones de la calidad en el servicio del modelo descrito en el capítulo 4. Los resultados se muestran en puntuaciones globales de cada una de las dimensiones analizadas para los servicios modalidad presencial y web, asimismo se puntualizan los ítems que integraron las diferentes dimensiones de acuerdo con el instrumento de recolección de información, anexo a la presente investigación.

Los resultados generales de la investigación se encuentran en la tabla siguiente, misma que muestra que el servicio presencial obtuvo una puntuación global superior a la versión vía electrónica del servicio, con 4.2 y 3.8 puntos respectivamente.

**Tabla 5.1**

**Resultados globales de la percepción de la calidad en el servicio.**

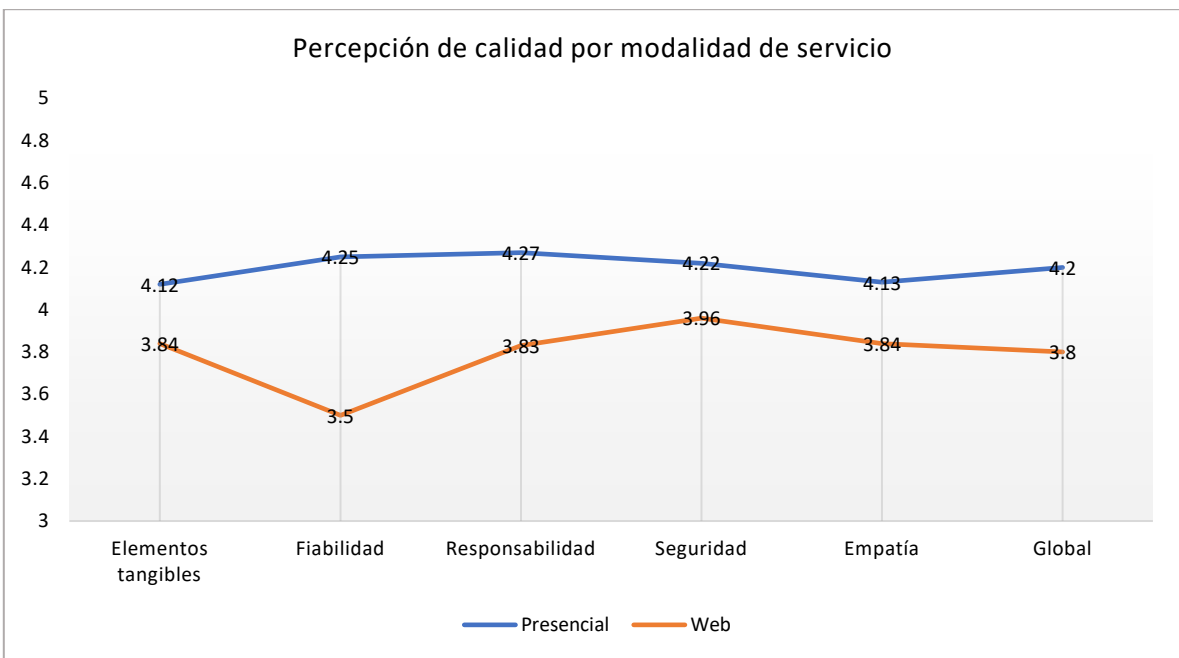
Modalidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Presencial	4.12	4.25	4.27	4.22	4.13	4.20
Web	3.84	3.50	3.83	3.96	3.84	3.80

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

Es posible observar que, para las cinco dimensiones de la calidad evaluadas, el servicio presencial obtuvo resultados superiores. La Figura 5.4 muestra de manera gráfica dicha afirmación.

**Figura 5.4**

**Resultados globales de la percepción de la calidad en el servicio.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

Así mismo, en la Tabla 5.2 se muestra que el 77% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad de los servicios del SARE en versión presencial, mientras que para el caso de la versión web estuvo de acuerdo el 68% de los usuarios encuestados.

**Tabla 5.2**

**Resultados globales de la percepción de la calidad en el servicio.**

Dimensión	Presencial					Web				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Elementos tangibles	6%	4%	15%	22%	53%	0%	8%	23%	45%	23%
Fiabilidad	8%	2%	10%	18%	63%	8%	10%	27%	31%	23%
Responsabilidad	6%	4%	11%	16%	64%	2%	7%	23%	41%	27%
Seguridad	7%	1%	16%	12%	63%	0%	8%	17%	47%	28%
Empatía	7%	4%	13%	18%	57%	2%	6%	30%	31%	31%
<b>Resultado global</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>60%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>24%</b>	<b>39%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

En los siguientes apartados se describen los hallazgos obtenidos en la recolección y análisis de los datos por cada dimensión de la calidad evaluada y modalidad del servicio.

**5.2.1 Percepción de la calidad en el servicio en versión presencial**

El promedio global de las percepciones de los servicios del SARE en su versión presencial es de 4.2 en donde elementos tangibles obtuvo 4.12, fiabilidad 4.25, responsabilidad 4.27, seguridad 4.22 y empatía 4.13. Es posible observar que la dimensión que obtuvo el mayor resultado fue responsabilidad y la que obtuvo el menor resultado fue elementos tangibles.

A continuación, se realiza el análisis de los resultados obtenidos por los servicios en versión presencial en cada uno de los ítems que integraron las dimensiones de la calidad, con la finalidad de identificar aquellos aspectos que resultaron en una menor evaluación por parte de los usuarios.

***Dimensión 1: Elementos tangibles***

El ítem 1 fue el que obtuvo la puntuación más baja con 3.88, mismo que corresponde a la frase “El SARE cuenta con equipos y tecnologías de apariencia moderna”, la puntuación más alta la obtuvo el ítem 4. “Los materiales y documentación

relacionados con el servicio que ofrece el SARE son visualmente atractivos, sencillos y poseen información precisa de sus requerimientos”. Ver Tabla 5.3.

**Tabla 5.3**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio elementos tangibles versión presencial.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Elementos tangibles</b>	1. El SARE cuenta con equipos y tecnologías de apariencia moderna.	6%	6%	18%	35%	35%
	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	6%	6%	18%	18%	53%
	3. Los empleados tienen buena apariencia personal (portan uniformes, tienen apariencia limpia y de cuidado personal).	6%	6%	12%	12%	65%
	4. Los materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece el SARE son visualmente atractivos, sencillos y poseen información precisa de sus requerimientos.	6%	0%	12%	24%	59%
		<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>53%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 75% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad de los elementos tangibles del SARE en su versión presencial, mientras que el 25% respondió de manera indiferente o en desacuerdo.

***Dimensión 2: fiabilidad***

El ítem 7. “Los empleados del SARE realizan bien el servicio la primera vez” fue el que obtuvo la evaluación con mayor puntaje con 4.29, mientras que los otros dos ítems que correspondieron a la dimensión de fidelidad “5. Cuando los empleados del SARE prometen realizar un trámite o procedimiento en cierto tiempo, lo cumplen” y “6. Cuando un usuario tiene un problema, los empleados del SARE muestran un sincero interés en solucionarlo” obtuvieron una puntuación de 4.23.

El 81% de los usuarios encuestados estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE con respecto a la dimensión de fiabilidad, mientras que el 19% de los encuestados mencionó estar en desacuerdo o indiferente. Ver Tabla 5.4.

**Tabla 5.4**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de fiabilidad en versión presencial.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Fiabilidad</b>	5. Cuando los empleados del SARE prometen realizar un trámite o procedimiento en cierto tiempo, lo cumplen.	12%	0%	6%	18%	65%
	6. Cuando un usuario tiene un problema, los empleados del SARE muestran un sincero interés en solucionarlo.	6%	6%	12%	12%	65%
	7. Los empleados del SARE realizan bien el servicio la primera vez.	6%	0%	12%	24%	59%
		<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>63%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

***Dimensión 3: responsabilidad***

El ítem con la mayor evaluación fue aquel relacionado con la disposición de los empleados del SARE para atender a los usuarios “12. Los empleados del SARE siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios” con un total de 4.35, mientras que el ítem con menor puntuación fue el que se refiere al tiempo con el que cuentan los empleados del SARE para la atención de los ciudadanos “13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder las dudas de los usuarios” con un total de 4.17. Ver Tabla 5.5.

**Tabla 5.5**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de responsabilidad en versión presencial.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Responsabilidad</b>	8. Los empleados del SARE concluyen los trámites o procedimientos en el tiempo acordado.	6%	6%	6%	18%	65%
	9. Los empleados del SARE mantienen registros y datos sin errores.	6%	0%	12%	18%	65%
	10. Los empleados del SARE informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.	6%	6%	12%	12%	65%
	11. Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios según sus necesidades.	6%	6%	12%	12%	65%
	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	6%	0%	12%	18%	65%
	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder las dudas de los usuarios.	6%	6%	12%	18%	59%
		<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>64%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 80% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE en la dimensión de responsabilidad en versión presencial, mientras que el 20% respondió de manera indiferente o en desacuerdo.

***Dimensión 4: seguridad***

El ítem con la menor evaluación fue el 17. “Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa”, mientras que el de mayor puntuación fue 15. “Los usuarios se sienten seguros de sus trámites y procedimientos en el SARE”, con 4.05 y 4.35 respectivamente. Ver Tabla 5.6.



**Tabla 5.6**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de seguridad en versión presencial.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Seguridad</b>	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los procedimientos que el SARE realiza.	6%	0%	18%	18%	59%
	15. Los usuarios se sienten seguros de sus trámites y procedimientos en el SARE.	6%	0%	18%	6%	71%
	16. Los empleados siempre son amables y corteses con los usuarios.	6%	6%	12%	12%	65%
	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.	12%	0%	18%	12%	59%
		<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>63%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 75% de los usuarios encuestados estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE con respecto a la dimensión de responsabilidad, mientras que el 25% de los encuestados mencionó estar en desacuerdo o indiferente.

***Dimensión 5: empatía***

El ítem de menor puntuación fue el relacionado con los horarios de atención del SARE “19. El SARE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para los distintos usuarios”, mientras que la mayor puntuación fue “21. El SARE se preocupa por los intereses de los usuarios”, con 4 y 4.23 respectivamente. Ver Tabla 5.7.

**Tabla 5.7**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de seguridad en versión presencial.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Empatía</b>	18. El SARE conoce cuáles son las necesidades específicas de sus usuarios.	6%	0%	24%	12%	59%
	19. El SARE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para los distintos usuarios.	12%	6%	6%	24%	53%
	20. El SARE tiene empleados que otorgan servicio personalizado a los clientes.	6%	6%	12%	24%	53%
	21. El SARE se preocupa por los intereses de los usuarios.	6%	6%	12%	12%	65%
		<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>18%</b>	<b>57%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 75% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE en la dimensión de empatía en versión presencial, mientras que el 25% respondió de manera indiferente o en desacuerdo.

### **5.2.2 Percepción de la calidad en el servicio en versión web**

El promedio global de las percepciones de los servicios del SARE en su versión presencial es de 3.80 en donde elementos tangibles obtuvo 3.84, fiabilidad 3.5, responsabilidad 3.83, seguridad 3.96 y empatía 3.84. Es posible observar que la dimensión que obtuvo el mayor resultado fue seguridad y la que obtuvo el menor resultado fue fiabilidad.

A continuación, se realiza análisis de los resultados obtenidos por los servicios en versión web en cada uno de los ítems que integraron las dimensiones de la calidad, con la finalidad de identificar aquellos aspectos que resultaron en una menor evaluación por parte de los usuarios.

#### ***Dimensión 1: Elementos tangibles***

El ítem con menor puntuación fue el relacionado con la actualización de la página de internet del SARE “3. La página del SARE es actualizada regularmente”, mientras que la mayor puntuación la obtuvieron los ítems relacionados a la apariencia

moderna y facilidad de navegación de la página “1. La página de internet del SARE cuenta con una apariencia moderna; 4. La página del SARE permite encontrar los contenidos con facilidad”. Ver Tabla 5.8.

**Tabla 5.8**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de elementos tangibles en versión web.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Elementos tangibles</b>	1. La página de internet del SARE cuenta con una apariencia moderna.	0%	6%	25%	50%	19%
	2. Las aplicaciones y contenidos web de la página de internet del SARE son visualmente atractivos.	0%	6%	19%	44%	31%
	3. La página del SARE es actualizada regularmente.	0%	0%	44%	38%	19%
	4. La página del SARE permite encontrar los contenidos con facilidad.	0%	19%	6%	50%	25%
		<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>23%</b>	<b>45%</b>	<b>23%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 68% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE en la dimensión de elementos tangibles en versión web, mientras que el 32% respondió de manera indiferente o en desacuerdo.

***Dimensión 2: fiabilidad***

El ítem con la mayor puntuación fue el relacionado con la correcta carga/procesamiento de información la primera vez y la respuesta que se tiene por parte de soporte técnico “6. Cuando un usuario presenta una queja o reclamación por medio de la página de internet del SARE, se atiende rápida y eficazmente.” y “7. La página web de SARE permite realizar correctamente el trámite o procedimiento la primera vez.”, mientras que la calificación más baja estuvo relacionada con el cumplimiento del tiempo de espera del trámite “5. El tiempo prometido para la finalización de mi trámite, se cumplió”. Ver Tabla 5.9.

**Tabla 5.9**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de fiabilidad en versión web.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Fiabilidad</b>	5. El tiempo prometido para la finalización de mi trámite, se cumplió	13%	6%	38%	19%	25%
	6. Cuando un usuario presenta una queja o reclamación por medio de la página de internet del SARE, se atiende rápida y eficazmente.	0%	19%	25%	38%	19%
	7. La página web de SARE permite realizar correctamente el trámite o procedimiento la primera vez.	13%	6%	19%	38%	25%
		<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>27%</b>	<b>31%</b>	<b>23%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 54% de los encuestados mencionó estar de acuerdo con los ítems presentados en la dimensión de fiabilidad, mientras que el 46% respondió de forma indiferente o en desacuerdo.

***Dimensión 3: responsabilidad***

El ítem con mayor puntuación fue el 10, relacionado con la información que contiene la página de internet del SARE “10. La página del SARE contiene información puntual y sincera acerca de todas las condiciones del servicio”. Por otro lado, el ítem con menor puntaje fue el “9. La página del SARE mantiene registros sin errores”, relacionada a la capacidad de procesamiento de datos y registros en la página. Ver Tabla 5.10.

**Tabla 5.10**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de responsabilidad en versión web.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Responsabilidad</b>	8. El tiempo dedicado a realizar el trámite en la página de internet del SARE es adecuado.	0%	6%	19%	50%	25%
	9. La página del SARE mantiene registros sin errores.	13%	0%	38%	19%	31%
	10. La página del SARE contiene información puntual y sincera acerca de todas las condiciones del servicio.	0%	6%	13%	56%	25%
	11. La página de internet del SARE funciona con rapidez.	0%	19%	13%	44%	25%
	12. La página del SARE cuenta con información de contacto para soporte técnico, en la que existe alguien disponible para apoyar.	0%	6%	31%	38%	25%
	13. Los empleados de soporte técnico siempre están dispuestos a ayudar.	0%	6%	25%	38%	31%
		<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>23%</b>	<b>41%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 68% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE en la dimensión de responsabilidad en versión web, mientras que el 32% respondió de manera indiferente o en desacuerdo.

***Dimensión 4: seguridad***

Para la dimensión de seguridad, el ítem con mayor puntuación fue el “16. Los empleados de soporte técnico siempre son amables y corteses con los usuarios” con 4.06 y el menor puntaje fue obtenido por ítem “17. Los empleados de soporte técnico tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios de manera clara y precisa” con 3.87. Ver Tabla 5.11.

**Tabla 5.11**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de seguridad en versión web.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Seguridad</b>	14. La página de internet del SARE transmite una imagen de seguridad y confianza.	0%	0%	31%	38%	31%
	15. La página de internet del SARE asegura confidencialidad a los datos del cliente.	0%	6%	19%	50%	25%
	16. Los empleados de soporte técnico siempre son amables y corteses con los usuarios.	0%	19%	6%	50%	25%
	17. Los empleados de soporte técnico tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios de manera clara y precisa.	0%	6%	13%	50%	31%
		<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>47%</b>	<b>28%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 75% de los encuestados mencionó estar de acuerdo con los ítems presentados en la dimensión de fiabilidad, mientras que el 25% respondió de forma indiferente o en desacuerdo.

***Dimensión 5: empatía***

Para la dimensión de empatía el menor puntaje fue obtenido por el ítem “18. Según lo observado en la página de internet del SARE, el SARE conoce cuáles son las necesidades específicas de los clientes” con 3.68 y el mayor puntaje fue obtenido por el ítem “19. El servicio de soporte de la página del SARE se encuentra disponible cuando se requiere” con 3.93. Ver Tabla 5.12.

**Tabla 5.12**

**Resultados de la percepción de la calidad en el servicio dimensión de empatía en versión web.**

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Empatía</b>	18. Según lo observado en la página de internet del SARE, el SARE conoce cuáles son las necesidades específicas de los clientes.	0%	13%	19%	38%	31%
	19. El servicio de soporte de la página del SARE se encuentra disponible cuando se requiere.	0%	0%	56%	19%	25%
	20. El SARE cuenta con servicio de soporte para brindar servicio personalizado a los usuarios.	0%	13%	19%	31%	38%
	21. La página del SARE responde a los intereses y necesidades de los usuarios.	6%	0%	25%	38%	31%
		<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>30%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

El 62% de los usuarios estuvo de acuerdo con la calidad en el servicio del SARE en la dimensión de empatía en versión web, mientras que el 38% respondió de manera indiferente o en desacuerdo.

**5.3 Relación entre la percepción de calidad y el perfil sociodemográfico de los usuarios**

En el presente apartado se realiza descripción de los resultados obtenidos en cada una de las modalidades del servicio haciendo un cruce entre las características sociodemográficas del usuario y las percepciones obtenidas del servicio del SARE.

**5.3.1 Relación entre la percepción de calidad y el perfil sociodemográfico en versión presencial**

A continuación, se abordan por cada una de las variables sociodemográficas que fueron integradas al instrumento de levantamiento de información (género, grado académico, zona de la ciudad en que habita el entrevistado, edad y giro del negocio) los resultados obtenidos de las percepciones de la calidad en el servicio en cada una de las dimensiones consideradas en el presente documento de investigación.

## Género

El género femenino evaluó con mayor puntuación el servicio presencial del SARE, otorgando un resultado global de 4.40, mientras que en el caso del género masculino se otorgó un puntaje global de 4.09. La dimensión con mayor puntaje otorgado por parte del género femenino fue fiabilidad, mientras que el caso masculino fue responsabilidad. Los resultados anteriores pueden observarse en la Tabla 5.13 y en la Figura 5.5.

**Tabla 5.13**

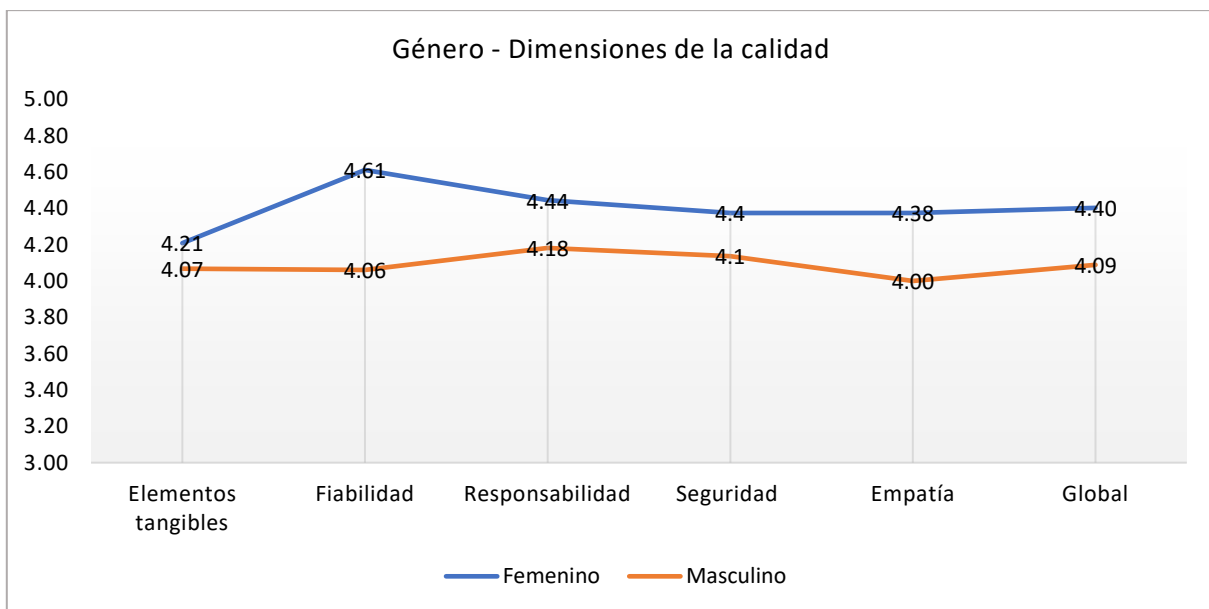
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por género.**

Género	Elementos tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Femenino	4.21	4.61	4.44	4.4	4.38	4.40
Masculino	4.07	4.06	4.18	4.1	4.00	4.09

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.5**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.



## Zona

La zona oriente de la ciudad fue la que otorgó una mayor puntuación a la calidad de los servicios del SARE, con 4.84 puntos, mientras que la zona centro otorgó 3.67 puntos de calificación global, siendo la más baja. La información se presenta en la Tabla 5.14 y en la Figura 5.6.

**Tabla 5.14**

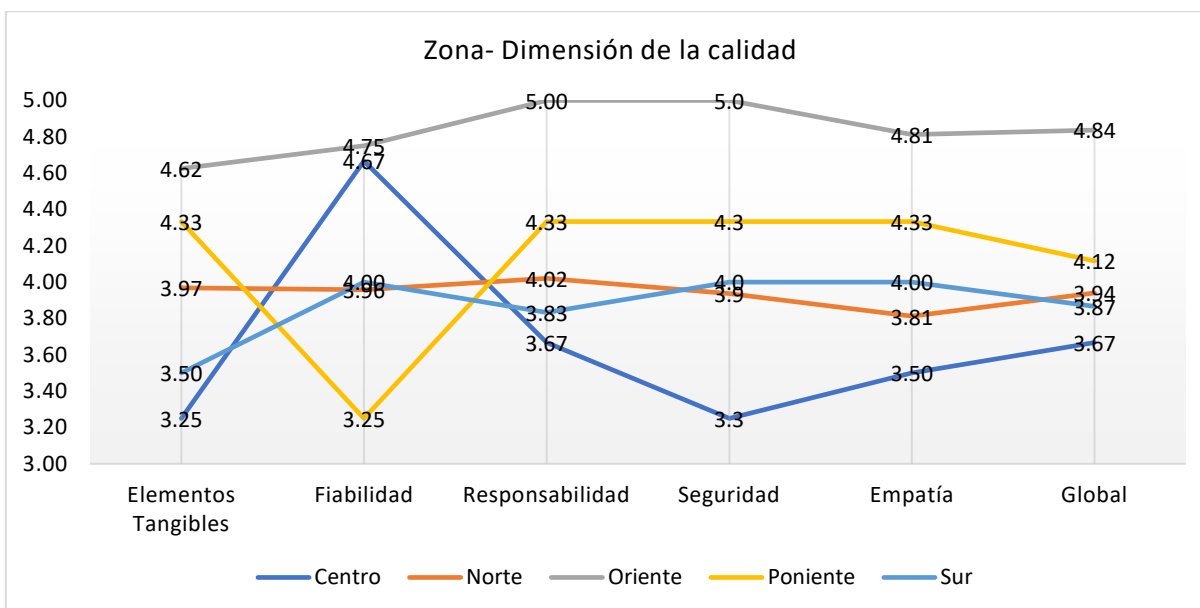
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por zona.**

Género	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Centro	3.25	4.67	3.67	3.3	3.50	3.67
Norte	3.97	3.96	4.02	3.9	3.81	3.94
Oriente	4.63	4.75	5.00	5.0	4.81	4.84
Poniente	4.33	3.25	4.33	4.3	4.33	4.12
Sur	3.50	4.00	3.83	4.0	4.00	3.87

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.6**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de zona en que habita el encuestado.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

## Edad

La calificación más baja fue otorgada por el grupo de 30 a 39 años, mismo que representó el rango de edades más recurrente en el estudio. La calificación más alta fue otorgada por el grupo de edad de 60 años o más. Ver Tabla 5.15 y Figura 5.7.

**Tabla 5.15**

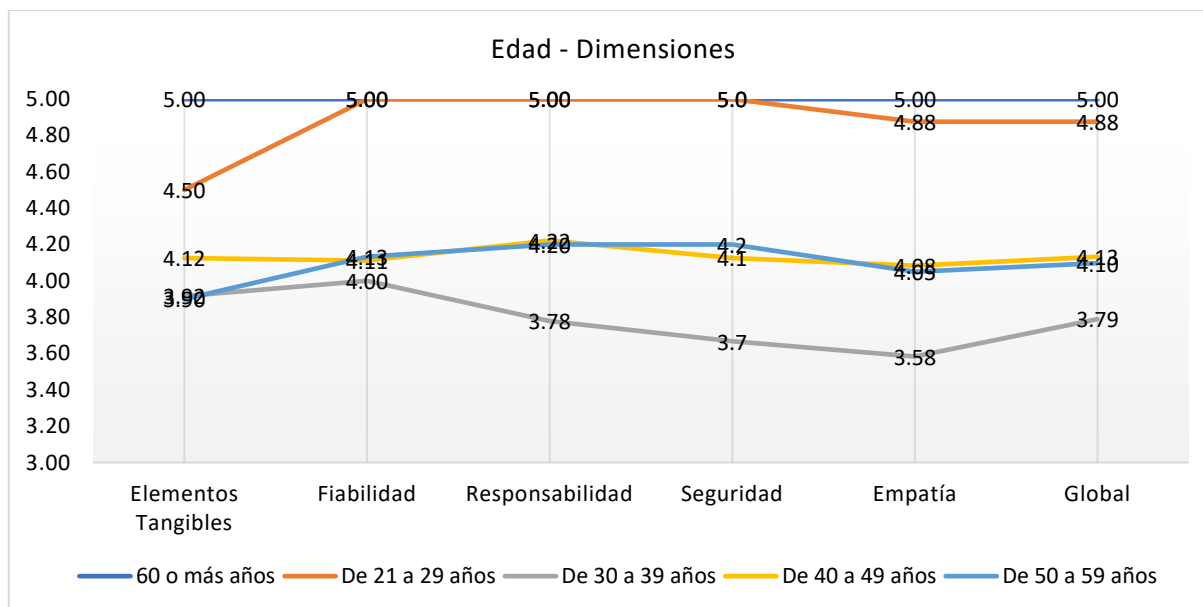
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por edad.**

Género	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
60 o más años	5.00	5.00	5.00	5.0	5.00	5.00
De 21 a 29 años	4.50	5.00	5.00	5.0	4.88	4.88
De 30 a 39 años	3.92	4.00	3.78	3.7	3.58	3.79
De 40 a 49 años	4.13	4.11	4.22	4.1	4.08	4.13
De 50 a 59 años	3.90	4.13	4.20	4.2	4.05	4.10

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.7**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de edad.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

## Grado académico

La mayor calificación fue otorgada por los participantes del estudio con niveles de estudio de doctorado y maestría, mientras que las calificaciones más bajas fueron otorgadas por el grupo de nivel secundaria. Ver Tabla 5.16 y Figura 5.8.

**Tabla 5.16**

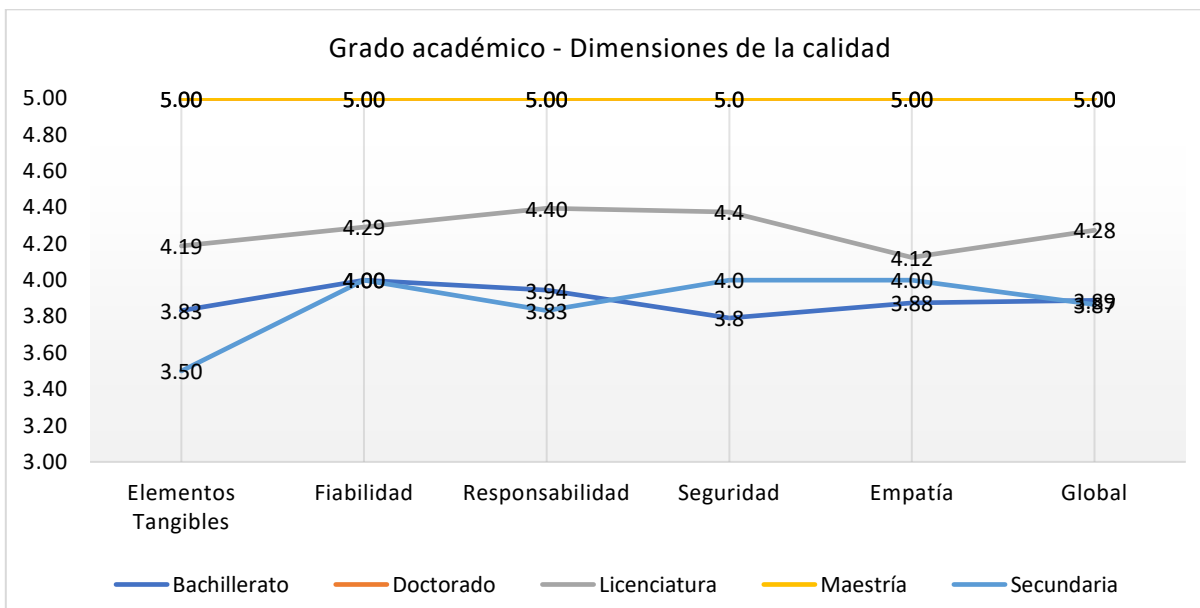
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por grado académico.**

Grado Académico	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Bachillerato	3.83	4.00	3.94	3.8	3.88	3.89
Doctorado	5.00	5.00	5.00	5.0	5.00	5.00
Licenciatura	4.19	4.29	4.40	4.4	4.13	4.28
Maestría	5.00	5.00	5.00	5.0	5.00	5.00
Secundaria	3.50	4.00	3.83	4.0	4.00	3.87

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.8**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de grado académico.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

## Giro del negocio

La calidad de los servicios del SARE en versión presencial recibió una mayor puntuación por parte de las empresas dedicadas a giros de servicios. Los resultados obtenidos en cada dimensión se muestran en la Tabla 5.17 y en la Figura 5.9.

**Tabla 5.17**

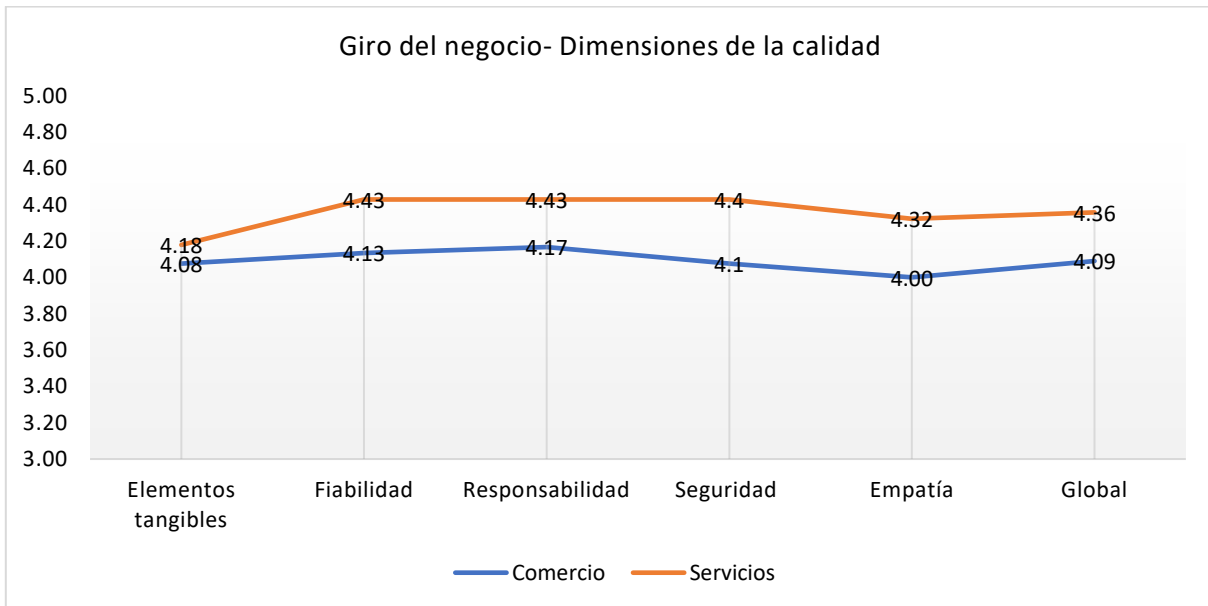
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad presencial de servicio por giro del negocio.**

Género	Elementos tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Comercio	4.08	4.13	4.17	4.1	4.00	4.09
Servicios	4.18	4.43	4.43	4.4	4.32	4.36

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.9**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de giro del negocio.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

### 5.3.2 Relación entre la percepción de calidad y el perfil sociodemográfico en versión web

Seguidamente, se abordan por cada una de las variables sociodemográficas que fueron integradas al instrumento de levantamiento de información, los resultados obtenidos de las percepciones de la calidad para el caso de los servicios vía web.

#### Género

Al igual que en el caso de los servicios vía presencial, el género femenino otorgó calificaciones superiores que el género masculino, únicamente en la dimensión de fiabilidad no se muestra el mismo comportamiento. Ver Tabla 5.18 y Figura 5.10.

**Tabla 5.18**

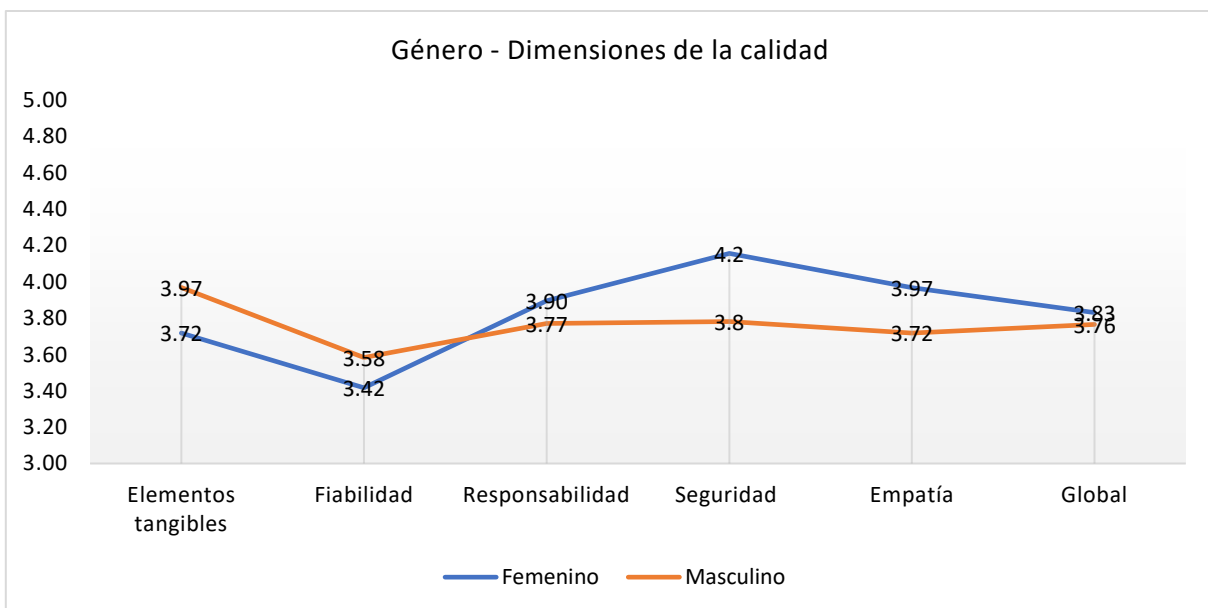
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por género.**

Género	Elementos tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Femenino	3.72	3.42	3.90	4.2	3.97	3.83
Masculino	3.97	3.58	3.77	3.8	3.72	3.76

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.10**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

## Zona

Al igual que en el caso de los servicios vía presencial, es la zona oriente de la ciudad de Mérida la que otorgó la mayor puntuación a la calidad de los servicios del SARE, mientras que la calificación menor la obtuvo la zona oriente. Los datos se muestran de manera consolidada en la Tabla 5.19 y de manera gráfica en la Figura 5.11.

**Tabla 5.19**

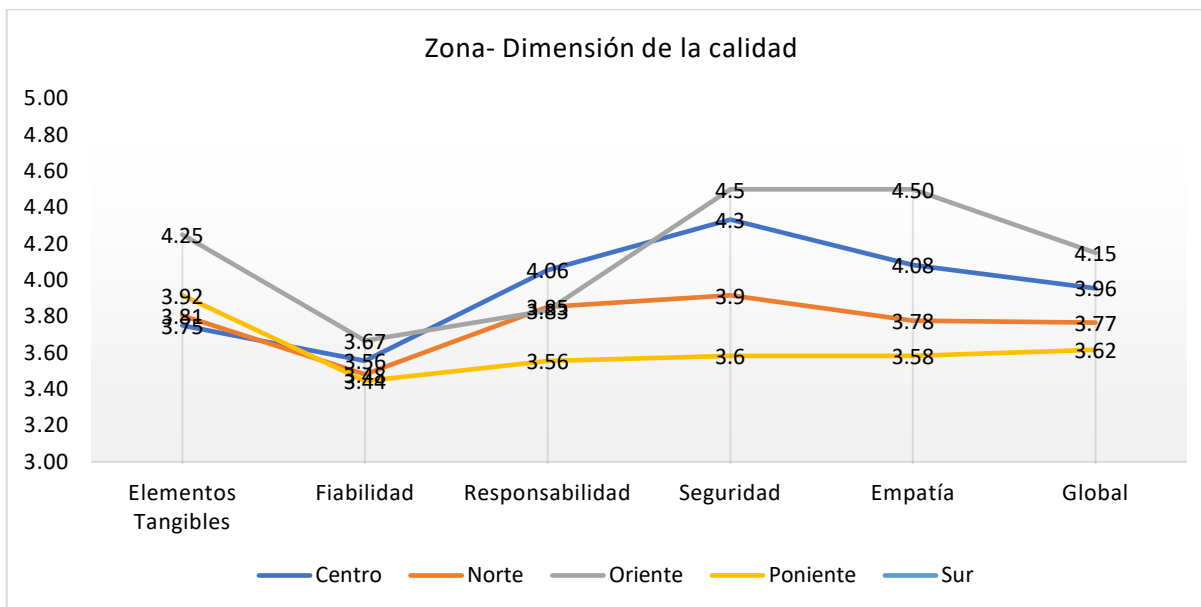
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por zona.**

Zona	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Centro	3.75	3.56	4.06	4.3	4.08	3.96
Norte	3.81	3.48	3.85	3.9	3.78	3.77
Oriente	4.25	3.67	3.83	4.5	4.50	4.15
Poniente	3.92	3.44	3.56	3.6	3.58	3.62

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.11**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

## Edad

Con respecto a la edad, al igual que en los servicios vía presencial, la menor calificación fue obtenida por parte del grupo de edad de 30 a 39 años, mientras que la calificación más alta fue otorgada por el grupo de 21 a 29 años. Los datos se muestran en la Tabla 5.20 y en la Figura 5.12.

**Tabla 5.20**

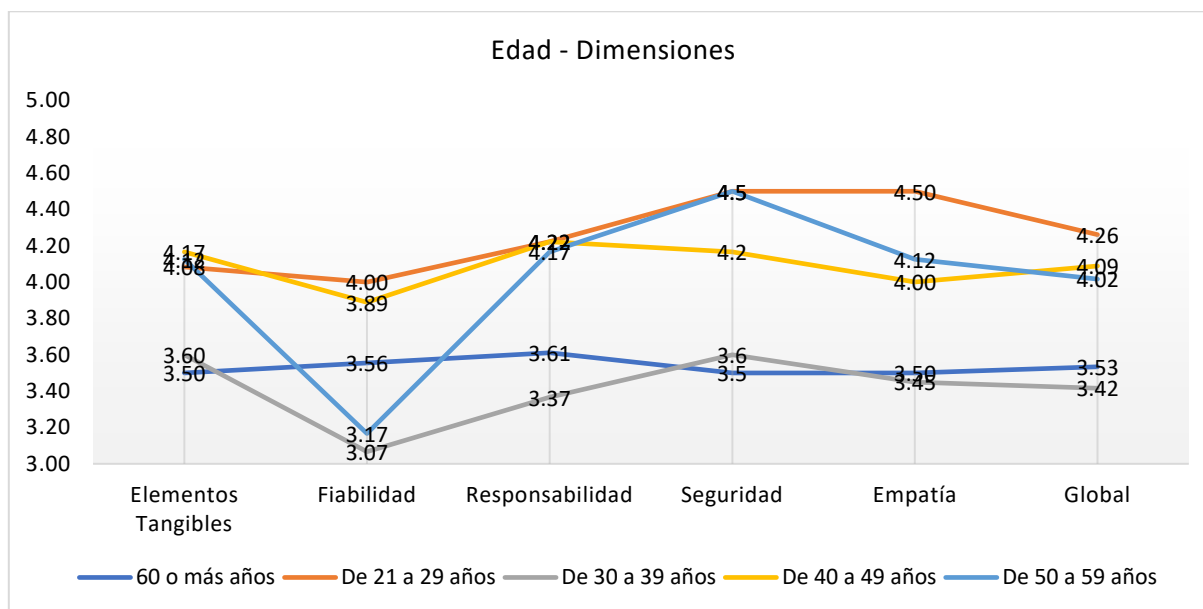
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por edad.**

Edad	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
60 o más años	3.50	3.56	3.61	3.5	3.50	3.53
De 21 a 29 años	4.08	4.00	4.22	4.5	4.50	4.26
De 30 a 39 años	3.60	3.07	3.37	3.6	3.45	3.42
De 40 a 49 años	4.17	3.89	4.22	4.2	4.00	4.09
De 50 a 59 años	4.13	3.17	4.17	4.5	4.13	4.02

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.12**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

## Grado académico

Con respecto al nivel educativo, la mayor calificación fue otorgada por el grupo de edad cuyo nivel es el bachillerato mientras que la calificación más baja fue otorgada por el nivel doctorado. Los resultados de grado académico en relación a las dimensiones de la calidad se muestran en la Tabla 5.21, así como en la Figura 5.13.

**Tabla 5.21**

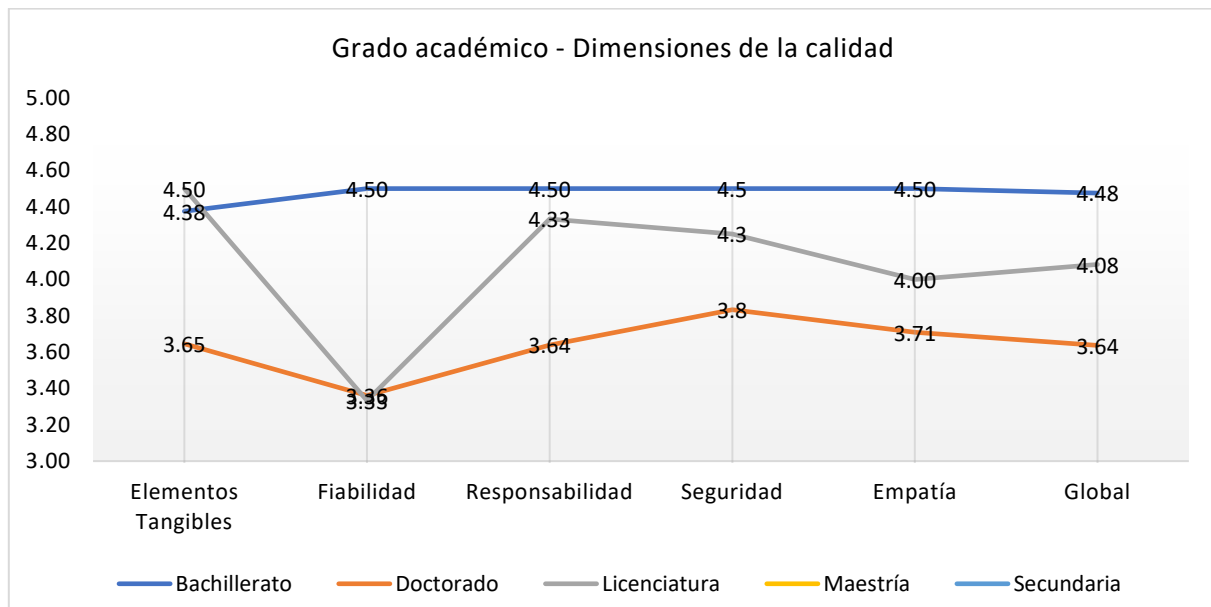
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por grado académico.**

Grado Académico	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Bachillerato	4.38	4.50	4.50	4.5	4.50	4.48
Doctorado	3.65	3.36	3.64	3.8	3.71	3.64
Licenciatura	4.50	3.33	4.33	4.3	4.00	4.08

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.13**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.



## Giro del negocio

Los representantes de empresas de giros de servicios fueron quien otorgaron mayores puntajes a los servicios del SARE, de forma similar al caso de los servicios vía presencial. Se muestra una puntuación de 2.5 para la dimensión de fiabilidad por parte de las empresas de giro comercial, la menor de las punctiones segmentadas mostradas. Ver Tabla 5.22 y Figura 5.14.

**Tabla 5.22**

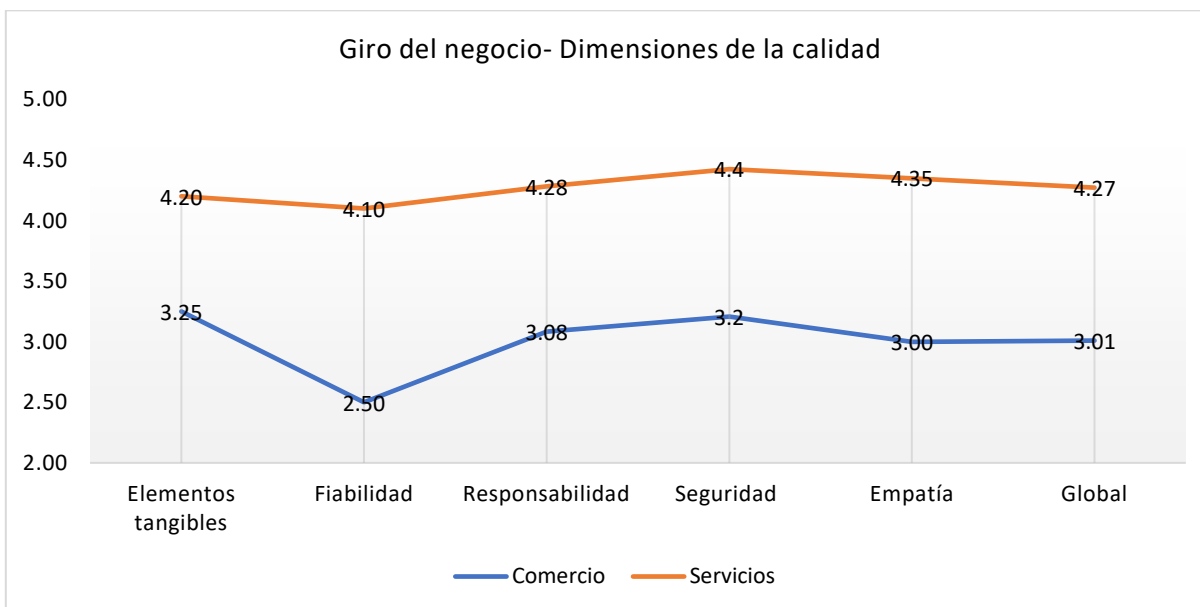
**Resultados de la percepción de la calidad en modalidad web de servicio por giro del negocio.**

Género	Elementos tangibles	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Global
Comercio	3.25	2.50	3.08	3.2	3.00	3.01
Servicios	4.20	4.10	4.28	4.4	4.35	4.27

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuestas.

**Figura 5.14**

**Relación dimensión de la calidad en el servicio con variable sociodemográfica de género.**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en levantamiento de encuesta

## **Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones**

En el apartado que procede se realizan las conclusiones a las que se ha llegado a partir de los datos y análisis presentados anteriormente, haciendo una relación entre dichos resultados y los objetivos de la presente investigación. Seguidamente, se realizan recomendaciones que contribuirían a mejorar la percepción de los usuarios con relación a los servicios del SARE, partiendo desde el planteamiento de recomendaciones viables.

### **6.1 Conclusiones**

El objetivo principal de la presente investigación consistió en describir el perfil de los usuarios y medir la calidad en el servicio que brinda el Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Ayuntamiento de Mérida, así como identificar la relación entre el perfil del usuario y la percepción de calidad en el servicio para la generación de una propuesta de mejora; de acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación de 75 encuestas se concluye que el perfil de los usuarios del SARE poseen las siguientes características:

#### **Servicio vía presencial**

- El género predominante de los usuarios fue el masculino con el 65% de los encuestados.
- El rango de edad con mayor frecuencia osciló entre los 40-49 años (35%) y 50-59 años (29%).
- En lo que respecta al grado académico el 47% indicó tener licenciatura.
- El 47% de los encuestados mencionó habitar en la zona norte de la ciudad, seguido por un 24% en el oriente.
- El giro del negocio en el cual los dueños más optan por realizar el trámite de manera presencial fue en el de comercio, con 59% de las respuestas.

#### **Servicio vía web**

- El 50% de los usuarios indicaron identificarse con el género masculino y el 50% con el femenino.

- El rango de edad con mayor frecuencia fue el de 40 a 49 años (31%).
- En cuanto al grado académico de los encuestados, el 75% de los usuarios indicó contar con nivel de estudios de licenciatura.
- En lo que respecta a la zona en que habitan los encuestados, el 56% manifestó tener domicilio en la zona norte de la ciudad.
- El 63% de los encuestados se dedica al giro de negocios de servicios, contra el 37% que expresó desempeñarse en giros comerciales.

En definitiva, es importante conocer el perfil de los usuarios del SARE que optan por los servicios vía presencial y vía electrónica, puesto que permite identificar quienes son y cuáles son sus requerimientos. Dicha información sirve como base para la generación de iniciativas que mejoren las percepciones del cliente en cada una de las versiones del servicio.

A continuación, se exponen las principales diferencias encontradas entre el perfil del usuario vía presencial y vía electrónica.

### **Género**

En los servicios presenciales se observó una mayor participación del género masculino, mientras que en los servicios vía web la participación de ambos géneros se da de manera más equitativa.

### **Grado académico**

Se observa similitud en las respuestas para ambas modalidades del servicio, aunque destacan el nivel licenciatura y bachillerato en ambos casos, para el servicio vía web se hace más evidente la tendencia hacia niveles educativos de mayor grado.

### **Giro del negocio**

Los datos recabados para giro del negocio se dieron de manera opuesta, en el caso de la modalidad de servicios presenciales resaltó el giro de comercio y para la modalidad de servicios web fue más representativo el giro de servicios.

## **Zona de la ciudad en que habita el encuestado**

Para ambas modalidades las zonas con mayor participación fueron norte y oriente, sin embargo, es posible observar que en el caso de los servicios web se hacen más representativas las zonas norte, oriente y centro, mientras que para servicios presenciales resaltan norte, oriente y poniente.

## **Edad**

Se identifican similitudes en ambas modalidades del servicio para la variable de edad, la mayor parte de los encuestados indicó encontrarse entre 40 y 49 años, el rango de edad que sigue en importancia para el caso del servicio presencial fue de 50 a 59 años, mientras que para servicios en web fue de 21 a 29 años.

En referencia a las percepciones de los usuarios del SARE en ambas versiones del servicio se concluye que:

- El servicio presencial obtuvo una puntuación global superior a la versión vía electrónica del servicio, con 4.2 y 3.8 puntos respectivamente.
- El promedio global de las percepciones de los servicios del SARE en su versión presencial es de 4.2 en donde elementos tangibles obtuvo 4.12, fiabilidad 4.25, responsabilidad 4.27, seguridad 4.22 y empatía 4.13.
- El promedio global de las percepciones de los servicios del SARE en su versión presencial es de 3.80 en donde elementos tangibles obtuvo 3.84, fiabilidad 3.5, responsabilidad 3.83, seguridad 3.96 y empatía 3.84.

En cuanto al objetivo de identificar las dimensiones de la calidad en el servicio en las que el SARE recibe una mayor y menor evaluación se concluye que:

- En el caso del servicio vía presencial el mayor resultado fue responsabilidad y la que obtuvo el menor resultado fue elementos tangibles.
- En el caso del servicio vía web es posible observar que la dimensión que obtuvo el mayor resultado fue seguridad y la que obtuvo el menor resultado fue fiabilidad.

Con respecto a identificar la relación entre el perfil sociodemográfico de los usuarios del SARE y las percepciones que tienen del servicio en cada una de las versiones del servicio, se concluye que:

### **Servicio vía presencial**

- El género femenino evaluó con mayor puntuación el servicio presencial del SARE, otorgando un resultado global de 4.40, mientras que en el caso del género masculino se otorgó un puntaje global de 4.09. La dimensión con mayor puntaje otorgado por parte del género femenino fue fiabilidad, mientras que el caso masculino fue responsabilidad.
- La zona oriente de la ciudad fue la que otorgó una mayor puntuación a la calidad de los servicios del SARE, con 4.84 puntos, mientras que la zona centro otorgó 3.67 puntos de calificación global, siendo la zona con el puntaje más bajo a pesar de ser la más cercana a la ubicación del SARE.
- El grupo de edad de 30 a 39 años fue de quienes otorgaron la calificación más baja, mientras que la calificación más alta fue otorgada por el grupo de edad de 60 años o más.
- Niveles de estudio de doctorado y maestría fueron quienes otorgaron la mayor calificación, mientras que las calificaciones más bajas fueron otorgadas por el grupo de nivel secundaria.
- Las empresas dedicadas a giros de servicios otorgaron una mayor puntuación a los servicios presenciales del SARE, en relación con los giros comerciales.

### **Servicio vía web**

- El género femenino otorgó calificaciones superiores que el género masculino, únicamente en la dimensión de fiabilidad no se muestra el mismo comportamiento.
- La zona oriente de la ciudad de Mérida la que otorgó la mayor puntuación a la calidad de los servicios del SARE, mientras que la calificación menor la obtuvo la zona poniente.

- Con respecto a la edad, al igual que en los servicios vía presencial, la menor calificación fue obtenida por parte del grupo de edad de 30 a 39 años, mientras que la calificación más alta es otorgada por el grupo de 21 a 29 años.
- Con respecto al nivel educativo, la mayor calificación fue otorgada por el grupo de edad cuyo nivel es el bachillerato mientras que la calificación más baja fue otorgada por el nivel doctorado.
- Los representantes de empresas de giros de servicios fueron quien otorgaron mayores puntajes a los servicios del SARE. Se muestra una puntuación de 2.5 para la dimensión de fiabilidad por parte de las empresas de giro comercial, la menor de las punciones segmentadas mostradas.

## **6.2 Recomendaciones**

Para abordar las áreas de oportunidad de cada dimensión evaluada, se realizan las siguientes recomendaciones a manera de propuesta de mejora integral a los servicios del SARE.

### **6.2.1 Recomendaciones de mejora a los servicios vía presencial**

#### ***Elementos tangibles – Renovación de equipos de cómputo apariencia general más moderna***

Los trípticos, materiales de apoyo e instalaciones tienen una apariencia agradable para el cliente, sin embargo, los equipos de cómputo y la tecnología que implementan no sigue la misma línea de modernidad.

Se recomienda agregar al presupuesto de funcionamiento anual del SARE una partida para renovación de equipos, así como comunicar al área correspondiente la importancia de modernizar las tecnologías aplicadas durante la implementación del servicio.

#### ***Fiabilidad – Empoderar al empleado***

Aunque los usuarios mencionan que los trámites sí se cumplen en su mayoría la primera vez que el usuario acuden al SARE, los tiempos máximos de otorgamiento

del servicio suelen ser sobrepasados. La primera parte del enunciado anterior se atribuye a que los empleados del SARE conocen a detalle el proceso de realización del servicio, sin embargo, si alguna problemática se presenta durante el mismo o el proceso sufre alguna leve modificación, los empleados desconocen cómo atender la situación.

Se recomienda aplicar alguna metodología o estrategia de *empowerment* para que los empleados conozcan el rango de autoridad y de decisión que su puesto les permite, así como otorgarles la autoridad suficiente para poder resolver problemáticas relacionadas con la atención al cliente y procesos.

### ***Responsabilidad – revisión de carga ocupacional y uso del tiempo del personal de atención a usuarios***

Los empleados del SARE tienen una actitud de servicio para con el cliente, se encuentran dispuestos a resolver dudas, sin embargo, los conocimientos y tiempos en ocasiones no se los permiten. Lo anterior se soporta en las respuestas de los participantes del estudio sobre si los empleados del SARE se encuentran o no ocupados para atender a los usuarios, el cual fue uno de los ítems con menor calificación por parte de estos.

Se recomienda revisar las cargas de trabajo del personal del SARE permiten la atención óptima de clientes, si los empleados de ventanilla realizan otras actividades adicionales al puesto es probable que se ocupen en ellas y descuiden la atención al usuario.

### ***Seguridad – capacitación para la resolución de dudas o problemáticas del cliente***

Se recomienda capacitar al personal de manera periódica para la resolución de problemáticas en relación con el uso de los sistemas y procesos / inconvenientes más comunes a presentarse en el SARE.

### ***Empatía – Horarios de atención***

Aunque los usuarios expresan que los empleados del SARE tienen disposición de ayudar y se interesan por las necesidades de la ciudadanía, resalta la falta de horarios pensados para dichos servicios, así como la capacitación que recibe el personal.

El SARE otorga servicios de manera presencial de 9am a 3pm de la tarde, por lo que los usuarios que deben cubrir una jornada laboral en horarios “tradicionales de oficina” de 9 a 5pm, no les es posible recibir este servicio en la modalidad mencionada.

Se recomienda extender el horario de atención pensando en los usuarios que no tienen disposición de tiempo por las mañanas para acudir a realizar trámites de manera presencial o que tienen alguna problemática o duda que prefieren resolver acudiendo personalmente al SARE.

#### **6.2.2 Recomendaciones de mejora a los servicios vía web**

##### ***Elementos tangibles – actualización constante de la página de internet/diseño dinámico***

Se recomienda programar actualizaciones de contenido a la página de internet de manera periódica, algunas sugerencias para este fin son:

- Colocar banner de anuncios destacados tales como modificaciones al proceso de solicitud permisos,
- Colocar sección de novedades, noticias y/o eventos,
- Colocar contador de visitas a la página

Aplicando las modificaciones anteriores, los usuarios que ingresan a la página podrán visualizar información reciente y tener la sensación de que la página es regularmente alimentada por el personal del SARE.

##### ***Fiabilidad- capacidad de procesamiento de la página de internet***



En contenido de la página es pesado y, por tanto, requiere una mayor velocidad del acceso a internet, se recomienda una página con mayor capacidad de procesamiento de información o disminuir el peso de gráficos.

### ***Responsabilidad – robustez del servidor de página de internet***

La página se cae o falla constantemente lo cual puede ser ocasionado por la cantidad de visitas que se realizan y por la cantidad de carga de documentos a la plataforma. Se recomienda aumentar la capacidad de almacenamiento de la página, consultando con un proveedor de servicios de soporte web.

### ***Seguridad – capacitación sobre resolución de problemáticas***

Uno de los aspectos de mayor relevancia identificados en el levantamiento de encuestas fue baja capacidad que tiene el personal que labora dando soporte al SARE para la solución de las problemáticas que presentan los usuarios, se recomienda programar capacitaciones periódicas al personal sobre temas tales como:

- Servicio al cliente,
- Procesos y base jurídica del funcionamiento del SARE,
- Uso de internet y equipos de cómputo de manera eficiente.

### ***Empatía – diseño que responda a las necesidades de los usuarios***

A través del análisis realizado, fue posible observar que la ciudadanía meridana aún no acostumbra a optar por opciones digitales para la realización de trámites y solicitudes de permisos. Una de las razones identificadas que dan lugar a lo anterior, es que la tecnología que implementan las instituciones gubernamentales no reúne las características deseadas por los usuarios.

Se sugiere al SARE realizar una revisión del funcionamiento y diseño de interfaces del sistema implementado, de manera que puedan identificar alternativas que mejoren la experiencia del usuario al navegar por el sitio web, haciéndolo más intuitivo y fácil de utilizar.

## **Referencias bibliográficas**

- Aldana de Vega, L., & Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (3ra ed.). Bogotá: Universidad de la Sábana: Ecoe Ediciones.
- Álvares, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5-26.
- Ayuntamiento de Mérida. (2017, Noviembre 30). *Centro de Atención Empresarial* . Retrieved from <http://www.merida.gob.mx/cae/php/cae.php>
- Ayuntamiento de Mérida. (2018, Mayo 02). *Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Mérida*. Retrieved from <https://isla.merida.gob.mx/serviciosinternet/tramites/detalle/23>
- Banco Mundial. (2017, Noviembre 30). *Doing Business*. Retrieved from <http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/mexico>
- Bartelsman, E., Haltiwanger, J., & Scarpetta, S. (2004). Microeconomic Evidence of Creative Destruction in Industrial and Developing countries. *Tinbergen Institute Discussion Paper*, 51.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* . Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bigné, J., Moliner, M., Vallet, T., & Sánchez, J. (2017, Diciembre 04). *Universitat Jaume I* . Retrieved from <http://repositori.uji.es>
- Bloch, M., Pigneur, Y., & Segev, A. (1996, Mayo 02). *On the road of electronic commerce a business value framework, gaining competitive advantage and some research issues*. California: University of California and University of Lausanne. Retrieved from <http://www.academia.edu/>

- Carman, J. (1990). Effect of Service Quality and Marketing Stimuli on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Purchasing Decisions. *Journal of retailing* , 66.
- Castañeda, J., De la Torre, L., Morán, R., & Lara, R. (2005). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Castelazo , J. (2009). Reflexiones sobre modernización y modernidad politico-administrativa. *Revista de Administración Pública*, 13.
- Castillo, H. (2017, Octubre 16). Operación del Servicio de Apertura Rápida de Empresas de Mérida, Yucatán. (T. d. Uc, Interviewer)
- Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., & Zambrano, N. (2006). Gobierno-e en América Latina. *Lecturas en Ciencias de la Comunicación*, 1-22.
- Cazalis, N. (2005). *Diagnóstico de la calidad del servicio, mejora de la satisfacción del personal y de los procesos de la PYME ACO Express en Mérida, Yucatán (Tesis de maestría)*. . Mérida: Instituto Tecnológico de Mérida.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2007). Carta Latinoamericana de Comercio Electrónico. *Cartas Iberoamericanas del CLAD* (pp. 51-64). Santiago de Chile: AGR Servicios Gráficos.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2017, Noviembre 01). *United Nations Public Administration Network*. Retrieved from <http://www.unpan.org/>
- Cervantes, O. (2013, Noviembre). *Centro de Atención de Tlalnepantla para Trámites y Servicios (CATTs)*. Retrieved from <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14848/TESIS%20OLIVER%20OCTAVIO%20CERVANTES%20S%C3%81NCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación metodológica para medir el capital de marca. Caso: cadenas de farmacias en Venezuela. *Cuadernos de Administración*, 203-228.

- Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2011, Noviembre). *COFEMER* . Retrieved from <https://www.cofemer.gob.mx/varios/adjuntos/03.11.2011/sare%20final.pdf>
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2011, Noviembre 03). *Comisión Federal de Mejora Regulatoria*. Retrieved from [www.cofemer.gob.mx](http://www.cofemer.gob.mx)
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2013). Sistema de Apertura Rápida de Empresas: Agenda 2013. Ciudad de México.
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2017, Octubre 30). *Comisión Federal de Mejora Regulatoria*. Retrieved from <https://www.gob.mx/cofemer/acciones-y-programas/cofemer>
- Comisión Federal para la Mejora Regulatoria . (2017, Noviembre 04). *Comisión Federal para la Mejora Regulatoria*. Retrieved from [www.cofemer.gob.mx](http://www.cofemer.gob.mx)
- Coronado, F. (2017, Octubre 27). *Revista la Universidad de La Salle*. Retrieved from <https://revistas.lasalle.edu.co/>
- Cristobal , E. (2001). *Conceptualización de la calidad del servicio al cliente percibida en el comercio electrónico. Evaluación y aplicación en el establecimiento visual*. Lérída: Universidad de Lérída.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 55.
- Cruz, J. (2017, Octubre 27). *FCA Publishing*. Retrieved from [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal5.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal5.pdf)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.
- Finquelievich, S. (2018, Mayo 02). Retrieved from <http://cmapspublic.ihmc.us>

- Flores, J. (2005). Evaluación de la Calidad de los Servicios en Administraciones Públicas: Aplicación del Servqual en el Municipio de Monterrey-Edición Única. *Repositorio Institucional del Tecnológico de Monterrey*, 1-101.
- Franceschini, F., Cignetti, M., & Caldara, M. (1998). Comparing tools for service quality evaluation. *International Journal for Quality Science*, 356-367.
- Franco, G. (2003). Validación del SERVQUAL, en una Institución Pública Mexicana. *UPIICSA. Investigación Interdisciplinaria*, 5-33.
- Fransi, C. (2003). *Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico. Evaluación y aplicación en establecimiento visual*. Catalunya: Universidad de LLEIDA, Facultad de Derecho y Economía.
- Gamboa, M., & Domengue, R. (2011). Un modelo de la percepción de calidad en servicios puros por Internet. Aplicación al sistema de inscripciones en línea en una institución educativa. *Contaduría y Administración*, 11-31.
- Gomez, C. (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación. *International Journal of Good Conscience*, 182-183.
- Gonzalez, J., & Olsina, L. (2018, Abril 15). *Universidad Nacional de San Luis*. Retrieved from <http://sel.unsl.edu.ar/>
- Grönroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Boston: Krieger Publishing Company.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Grönroos, C. (1988). Service Quality: The six criteria of good service quality. *Review of Business*, 12.
- Grönroos, C. (1993). Toward a third phase in service quality research: Challenges and future directions. *Advances in Services Marketing and Management*, Greenwich: JAI Press, 49-64.

- Grönroos, C. (1994). From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing. *Management Decision*, 4-20.
- Guerrero, O. (2003). *Gerencia Pública en la globalización*. Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Gupta, G., & Jain, S. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *VVIKALPA* , 25-37.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 3-19.
- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia: Universidad Politecnica de Valencia.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de Atención Telcel Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 229-260.
- Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. (2009). La Modernización de la Administración Pública en México. *Revista de Administración Pública*, 11.
- Kaplan, D. S., Piedra, E., & Sierra, E. (2011). Entry regulation and business start-ups: Evidence from Mexico. *95*, 1501-1515.
- Lloréns, F. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad en el servicio en la percepción del cliente. *Cuaderno de Ciencias Económicas y Empresariales* , 35-45.
- Lohse, G., & Spiller, P. (1998). Electronic Shopping. *ACM*, 81-87.
- Loiacono, E., Watson, R., & Goodhue, D. (2002). WebQual™: A Measure of Web Site Quality. *Marketing theory and applications*, 432-438.
- López , M., & Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 1-11.

- Monroy, M. (2015). Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Revista Ciencia desde el Occidente*, 81-91.
- Muñoz, C. (1996). Hacia una nueva gestión pública. *Actualidad Financiera*, 79-86.
- Nasser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. (1998). *The administration as Service the Public as Client*. París: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. (2011). *Towards More Effective and Dynamic Public Management in Mexico*. OECD Publishing.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2009). *Going for Growth*. Retrieved from [www.oecd.org/economics/goingforgrowth](http://www.oecd.org/economics/goingforgrowth)
- Ornelas, N., & Ruíz, H. (2009). *Problemas de la implementación de la Nueva Gestión Pública en América Latina*. Madrid: Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset.
- Orrego, C. (2004). Los caminos hacia el E-Gobierno: Estrategias y Recomendaciones. *América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*, 41-54.
- Osorno, F. (2014). *Universidad Iberoamericana*. Retrieved from <http://www.bib.uia.mx/sitio/>
- Papa, M., Souto, M., Rossi, G., & Olsina, L. (2001). Sorpote Automatizado a la Metodología Web QEM. *III Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación* (p. 4). Red de Universidades con Carreras en Informática (RedUNCI).
- Parasuraman, A. V. (2005). E-S-QUAL. A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 213-233.

- Parasuraman, A., Zeithaml V. , & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* , 41-50.
- Pessoa, J. (2012). Calidad de los sitios web en la percepción de los usuarios. *Estudios y perspectivas en turismo*, 925 – 944.
- Quevedo, A., & Andalaft, A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención a usuarios en un servicio público. *Economía y Administración*, 7-38.
- Reilly , K., & Echeberría , R. (2003, Mayo 02). *El Papel del Ciudadano y las OSC en el e-gobierno*. Retrieved from APC.org: <http://lac.derechos.apc.org/index.shtml>
- Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A., Vértiz-Ramírez, J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública de México*.
- Riascos, S., Giordano, G., & Solano, O. (2008). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay. *COLLECTeR Iberoamérica*, 1-10.
- Riascos, S., Martínez, G., & Solano, O. (2018, Abril 29). *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay*. Retrieved from Universidad del Valle: [gyepro.univalle.edu.co](http://gyepro.univalle.edu.co)
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1-23.
- Rodríguez, J., & Olsina, L. (2001). Hacia la Medición de Calidad en Uso Web. *Universidad de Alicante*.
- Rojas , E. (2017, Octubre 27). *La Nueva Gestión Pública en América Latina. Estudio comparativo: México-Argentina*. Retrieved from Facultad de Ciencias



- Sandoval, R. (2006). Explorando la brecha digital en México: Diagnóstico del proyecto e-México en el Estado de México. *Espacios Públicos*, 292-306.
- Sauceda-Valen, A., Flores-Hernández, S., Sauceda-Valen, A., Vértiz-Ramírez, J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud pública de México*, 100-105.
- Schröder, P. (2000). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Ciudad de México: Fundación Friedrich Naumann.
- Secretaría de Economía, OCDE. (2017, noviembre 05). *www.OECD.org*. Retrieved from <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/43843217.pdf>
- Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, (pp. 8-11 ). Lisboa: Universitat Pompeu Fabra.
- Sour-Vargas, L. (2007). Evaluando al gobierno electrónico: avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales. *Economía, Sociedad y Territorio*, 613-654.
- Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del servicio público. *Revista de la Cepal*, 7-22.
- Torres, M., & Vázquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Redalyc*, 57-76.
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *U-pluri/versidad versión electrónica*, 1-16.
- Zapata-Gómez, A. (2014). Aplicación de ecuaciones estructurales y servqual en un servicio de salud. *Revista de la Universidad Nacional de Colombia*.

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery Quality. *Journal of Marketing*, 35-48.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios : como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

## Anexos

### 1. ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS

#### Versión presencial

Fecha de aplicación \_\_\_\_\_

Folio \_\_\_\_\_

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su apreciación sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Sistema de Apertura Rápida de Empresas, por lo que le pedimos que lea con atención y conteste las siguientes preguntas o enunciados según considere. Los datos que usted nos suministre son de carácter confidencial y su uso será para fines académicos. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

#### ***Sección I. Datos generales del encuestado***

**1.- Edad:** ¿Cuál es su grupo de edad?

- a) De 18 a 20 años    b) De 21 a 29 años    c) De 30 a 39 años    d) De 40 a 49 años    f) De 50 a 59    g) 60 o más años

**2.- Género**

- a) Masculino    b) Femenino

**3. Grado académico**

- a) Primaria    b) Secundaria    c) Bachillerato    d) Licenciatura    e) Maestría  
f) Doctorado  
g) Sin estudio    h) Otro. Favor de especificar: \_\_\_\_\_

**4. Giro del negocio**

- a) Servicios    b) Comercio    c) Industria






**5. Zona de la ciudad donde habita el entrevistado**

- a) Sur    b) Norte    c) Oriente    d) Poniente

#### ***Sección II. Encuesta***

A continuación, se presentan preguntas sobre el servicio que brinda el Sistema de Apertura Rápida de Empresas responda, de acuerdo con su experiencia, en una escala del 1 al 5 en donde:

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

Dimensión	Servicios tradicionales	Respuesta				
		 1	 2	 3	 4	 5
Elementos tangibles	1. El SARE cuenta con equipos y tecnologías de apariencia moderna.					
	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.					
	3. Los empleados tienen buena apariencia personal (portan uniformes, tienen apariencia limpia y de cuidado personal).					
	4. Los materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece el SARE son visualmente atractivos, sencillos y poseen información precisa de sus requerimientos. (Trípticos, señalética, entre otros).					
Fiabilidad	5. Cuando los empleados del SARE promete realizar un trámite o procedimiento en cierto tiempo, lo cumple.					
	6. Cuando un usuario tiene un problema, los empleados del SARE muestran un sincero interés en solucionarlo.					
	7. Los empleados del SARE realizan bien el servicio la primera vez.					
Responsabilidad	8. Los empleados del SARE concluyen los trámites o procedimientos en el tiempo acordado.					
	9. Los empleados del SARE mantienen registros y datos sin errores.					
	10. Los empleados del SARE informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.					
	11. Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios según sus necesidades.					
	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder las dudas de los usuarios.					
Seguridad	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los procedimientos que el SARE realiza.					
	15. Los usuarios se sienten seguros de sus trámites y procedimientos en el SARE.					
	16. Los empleados siempre son amables y corteses con los usuarios					
	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa					
Empatía	18. El SARE conoce cuáles son las necesidades específicas de sus usuarios.					
	19. El SARE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para los distintos usuarios					
	20. El SARE tiene empleados que otorgan servicio personalizado a los clientes.					
	21. El SARE se preocupa por los intereses de los usuarios.					

## 2. ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS

### Versión electrónica

Fecha de aplicación\_\_\_\_\_

Folio\_\_\_\_\_

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su apreciación sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Sistema de Apertura Rápida de Empresas, por lo que le pedimos que lea con atención y conteste las siguientes preguntas o enunciados según considere. Los datos que usted nos suministre son de carácter confidencial y su uso será para fines académicos. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

#### **Sección I. Datos generales del encuestado**

**1.- Edad:** ¿Cuál es su grupo de edad?

- a) De 18 a 20 años      b) De 21 a 29 años      c) De 30 a 39 años      d) De 40 a 49 años  
f) De 50 a 59 60 o más años

**2.- Género**

- a) Masculino      b) Femenino

**3. Grado académico**

- a) Primaria      b) Secundaria      c) Bachillerato      d) Licenciatura      e) Maestría  
f) Doctorado  
g) Sin estudio      h) Otro. Favor de especificar: \_\_\_\_\_

**4. Giro del negocio**

- a) Servicios      b) Comercio      c) Industria






**5. Zona de la ciudad donde habita el entrevistado**

- a) Sur      b) Norte      c) Oriente      d) Poniente

#### **Sección II. Encuesta**

A continuación, se presentan preguntas sobre el servicio que brinda el Sistema de Apertura Rápida de Empresas responda, de acuerdo con su experiencia, en una escala del 1 al 5 en donde:

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

Dimensión	Servicios electrónicos	Respuesta				
		 1	 2	 3	 4	 5
Elementos tangibles	1. La página de internet del SARE cuenta con una apariencia moderna.					
	2. Las aplicaciones y contenidos web de la página de internet del SARE son visualmente atractivos.					
	3. La página del SARE es actualizada regularmente.					
	4. La página del SARE permite encontrar los contenidos con facilidad.					
Fiabilidad	5. Cuando el SARE promete terminar un trámite o procedimiento en cierto tiempo por medio de la página de internet, lo cumple.					
	6. Cuando un usuario presenta una queja o reclamación por medio de la página de internet del SARE, se atiende rápida y eficazmente.					
	7. El SARE realiza correctamente el trámite o procedimiento la primera vez.					
Responsabilidad	8. El tiempo dedicado a realizar el trámite en la página de internet del SARE es adecuado.					
	9. La página del SARE mantiene registros sin errores.					
	10. La página del SARE contiene información puntual y sincera acerca de todas las condiciones del servicio.					
	11. La página de internet del SARE descarga los contenidos y funciona con rapidez.					
	12. La página del SARE cuenta con información de soporte técnico, en la que existe alguien disponible para apoyar.					
	13. Los empleados de soporte técnico siempre están dispuestos a ayudar					
Seguridad	14. La página de internet del SARE transmite una imagen de seguridad y confianza en sus transacciones.					
	15. La página de internet del SARE asegura confidencialidad a los datos del cliente.					
	16. Los empleados de soporte técnico siempre son amables y corteses con los usuarios.					
	17. Los empleados de soporte técnico tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios de manera clara y precisa.					
Empatía	18. Según lo observado en la página de internet del SARE, el SARE conoce cuáles son las necesidades específicas de los clientes.					
	19. EL servicio de soporte de la página del SARE se encuentra disponible cuando se requiere.					
	20. El SARE cuenta con servicio de soporte para brindar servicio personalizado a los usuarios.					
	21. La página del SARE responde a los intereses y necesidades de los usuarios					