



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La satisfacción del ciudadano en la calidad del
servicio de trámites documentarios de la
Municipalidad de Puente Piedra, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Chicana Aspajo

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ -2017

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretario

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa, Mónica, por su apoyo constante e incondicional y a mis hijas Katherine y Joyce porque son mi fuente de motivación.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por la vida y la salud, a la UCV, al fundador, Dr. César Acuña Peralta, al director de posgrado, Dr. Carlos Venturo Orbegoso, a los docentes que me impartieron sus conocimientos y a mi asesor de tesis al Dr. Luis Alberto Núñez Lira quien apropiadamente me guió en el desarrollo de esta investigación.

Agradezco, también, a los directivos de Municipalidad de Puente Piedra, al gerente municipal, Gustavo Santa María, y al gerente de atención al ciudadano, Raúl Cala Chepe, por las facilidades brindadas para las encuestas.

Finalmente a los vecinos Puente Piedrinos que dedicaron su tiempo para responder las encuestas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Chicana Aspajo; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo - UCV, identificado con DNI N° 06801063 con la tesis titulada “La satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio de trámites documentarios de la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es original y de mi autoría.
- He citado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, según la norma internacional de citas y referencias.
- Los datos han sido tomados en el lugar de los hechos, por tanto, los resultados encontrados son auténticos.
- Esta tesis no se ha presentado ni en forma parcial ni completa para obtener otro grado académico o título profesional.
- De encontrar el uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de Mayo del 2017

.....
Jorge Chicana Aspajo

DNI N° 06801063

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, presento la tesis titulada: La satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio de trámites documentarios de la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

El estudio se realizó con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio de trámites documentarios de la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, para ello se analizó datos de 384 ciudadanos Puente Piedrinos y en base al proceso del análisis descriptivo y estadística inferencial encontramos ciertos resultados que presentamos en esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que aporten al mejoramiento de la calidad del servicio de trámites en la comuna y de hecho traducidos en el nivel de satisfacción del ciudadano contribuyendo así en el bienestar social y en el buen uso de los recursos públicos.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: En el capítulo I Introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos; capítulo II Marco Metodológico: considera las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos; capítulo III resultados; capítulo IV discusión; capítulo V conclusión; capítulo VI recomendaciones; capítulo VII referencias bibliográficas y capítulo VIII anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes de investigación	14
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	43
1.6. Objetivos	45
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipos de estudio	49
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	61
2.9. Aspectos éticos	61
III. Resultados	63
IV. Discusión	99
V. Conclusiones	104
VI. Recomendaciones	109
VII. Referencias.	113

VIII. Anexos	118
Anexo 1 Matriz de consistencia	119
Anexo 2 Instrumentos	121
Anexo 3 Base de datos	122
Anexo 4 Carta de solicitud a la Municipalidad	129
Anexo 5 Certificado de validez	131

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de satisfacción del cliente	29
Tabla 2	Puntuación Servqual	37
Tabla 3	Operacionalización de variables	48
Tabla 4	Dimensiones Servqual	54
Tabla 5	Escala Likert aplicado a los ítems de los dos cuestionarios	55
Tabla 6	Validez de instrumentos	57
Tabla 7	Alfa de Cronbach	58
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento para las Expectativas	58
Tabla 9	Confiabilidad del instrumento para las Percepciones	59
Tabla 10	Resumen de estadísticas de fiabilidad	59
Tabla 11	Codificación de los ítems del cuestionario	64
Tabla 12	Promedio y Ranking de las expectativas	64
Tabla 13	Promedio y Ranking de las percepciones	66
Tabla 14	Gap5 de Servqual por ítem	67
Tabla 15	Principales brechas de insatisfacción	69
Tabla 16	Brechas o Gaps por dimensiones	70
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes, según percepción.	73
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes - Fiabilidad	74
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes - Cap. Respuesta	75
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes - Seguridad	76
Tabla 21	Distribución de frecuencias y porcentajes - Empatía	77
Tabla 22	Distribución de frecuencias y porcentajes - tangibilidad	78
Tabla 23	Distribución de frecuencias y porcentajes –según instrucción	79
Tabla 24	Distribución de frecuencias y porcentajes – según su sexo	81
Tabla 25	Distribución de frecuencias y porcentajes – según su edad	83
Tabla 26	Prueba De Los Rangos Con Signo De Wilcoxon	85
Tabla 27	Wilcoxon para probar la hipótesis general	85
Tabla 28	Wilcoxon para probar la hipótesis específica (fiabilidad)	87
Tabla 29	Wilcoxon para probar la hipótesis específica (capacidad)	89
Tabla 30	Wilcoxon para probar la hipótesis específica (seguridad)	91
Tabla 31	Wilcoxon para probar la hipótesis específica (tangibilidad)	92
Tabla 32	Wilcoxon para probar la hipótesis específica (empatía)	94

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Gap de Estudio	31
Figura 2 Media de las expectativas y percepciones por ítem	68
Figura 3 Media de las expectativas y percepciones por dimensión	71
Figura 4 Brecha 5 por dimensiones Servqual	72
Figura 5 Distribución porcentual según su percepción del servicio	73
Figura 6 Distribución de frecuencias y porcentajes (Fiabilidad)	74
Figura 7 Distribución de frecuencias y porcentajes (Capacidad)	75
Figura 8 Distribución de frecuencias y porcentajes (Seguridad)	76
Figura 9 Distribución de frecuencias y porcentajes (Empatía)	77
Figura 10 Distribución de frecuencias y porcentajes (Tangibilidad)	78
Figura 11 Distribución de frecuencias y porcentajes, grado de instrucción	79
Figura 12 Distribución de frecuencias y porcentajes, según sexo	81
Figura 13 Distribución de frecuencias y porcentajes, según edad	83

Resumen

La investigación que tiene como título: “La satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio de trámites documentarios de la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, partió del problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio de trámites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio de trámites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

La investigación es de: enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis los ciudadanos Puente Piedrinos, una muestra de 384 personas, de muestreo aleatorio simple. Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento: el cuestionario Servqual modificado, validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico de Alfa de Cronbach tanto para las expectativas como para las percepciones de la satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio = 0.817 y 0.865 respectivamente, así mismo se contrastó la hipótesis con el método estadístico, prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, para determinar si entre los gaps (diferencias de percepciones – expectativas) existen diferencias significativas.

Los resultados obtenidos: A partir de Servqual un gap global de 0.98 y el 76.25% de satisfacción, por otra parte con la estadística descriptiva el 73% señala un nivel medio en la satisfacción y con la estadística inferencial se obtuvo $p=0.000$, y un $Z= -16.762$, a un nivel de significancia del $p < 0,05$; al obtener un $p < \alpha$ y un $Z < -1.96$ (punto crítico), se confirma que las diferencias son significativa y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna donde se concluye que: existe nivel medio de la satisfacción en la calidad de servicios de trámites documentarios.

Palabras claves: Nivel o grado de satisfacción, Servqual, calidad de servicio de trámite.

Abstract

The research that has as its title: "The satisfaction of the citizen in the quality of documentation service of the Municipality of Puente Piedra, 2017", started from the general problem: What is the level of satisfaction of the citizen in the quality of service of Documentary procedures in the municipality of Puente Piedra, 2017 ?, whose general objective was: To determine the level of satisfaction of the citizen in the quality of service of documentary procedures in the Municipality of Puente Piedra, 2017.

The research is: quantitative approach, basic type, descriptive level, non-experimental design, cross-sectional analysis unit citizens Puente Piedrinos, a sample of 384 people, simple random sampling. For the data collection, the modified Servqual questionnaire, validated by expert judgment, was used as instrument and its reliability was determined by the Cronbach Alpha statistic for both the expectations and the perceptions of citizen satisfaction in the quality Of the service = 0.817 and 0.865 respectively. The hypothesis was also compared with the statistical method, Wilcoxon Signal Range Test, to determine whether there are significant differences between gaps (perceptual differences - expectations).

The results obtained: From Servqual a global gap of 0.98 and 76.25% satisfaction, on the other hand with descriptive statistics, 73% indicated an average level of satisfaction and with inferential statistics, $p = 0.000$ was obtained, and one $Z = -16,762$, at a significance level of $p < 0.05$; When obtaining a $p < \alpha$ and a $Z < -1.96$ (critical point), it is confirmed that the differences are significant and the null hypothesis is rejected, accepting the alternative hypothesis where it is concluded that: there is average level of satisfaction in quality of paperwork services.

Keywords: Level or degree of satisfaction, Servqual, quality of service of process.

I. Introducción

1.1 . Antecedentes

Para Soto (2015) los antecedentes “son investigaciones que se han realizado sobre nuestro tema de investigación” (p.16)

El mismo Soto, indica la forma de presentarlos, se debe segmentarlos por antecedentes internacionales y antecedentes nacionales, cada uno debe de contener el título de la investigación, objetivo general, metodología (tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnica e instrumento) y por último las conclusiones y/o resultados relevantes que se relacionan con el tema que estamos investigando.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Benavente y Figueroa (2012), en su investigación titulada *Medición Del Grado De Satisfacción De Los Clientes Bancarios De Puerto Montt Basada En La Escala Servqual*, de la Universidad Austral de Chile; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los clientes banca empresa de cuatro bancos con mayor participación en Puerto Montt, con muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó a 20 clientes por banco, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario Servqual. Concluyó: que en general los clientes de banca empresa no se encuentran del todo satisfechos con el servicio que brindan; el Banco de Estado tiene mayor grado de satisfacción con 76%, seguido de Banco de Chile, Banco BCI y el Banco Santander con 74%, 70% y 66% respectivamente. La dimensión tangibilidad fue la mejor evaluada con 78% y la peor evaluada fue la fiabilidad con 67%. Recomendó: El Banco Santander, Banco BCI y el Banco de Chile, deberían enfocarse en la dimensión fiabilidad, el Banco de Estado fue la mejor evaluada en la dimensión fiabilidad, pero la dimensión empatía el ejecutivo del banco debe mejorar su comunicación, trato más personalizado y crear relaciones de confianza.

Álvarez (2012), en su investigación titulada *Satisfacción De Los Clientes Y Usuarios Con El Servicio Ofrecido En Redes De Supermercados Gubernamentales, Caracas 2012*, de la Universidad Católica Andrés Bello; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los clientes de la red Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, Distrito Capital, conformado por cuatro establecimientos, cuya muestra fue de 839 clientes, con nivel de confianza 95%, muestreo probabilístico estratificado, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario calidad de servicio en los supermercados - Calsuper (adaptado de Servqual) o calidad de la oferta. Concluyó: el indicador global del índice de calidad del servicio que fue de -1.27, lo que indica que las percepciones no alcanzan las expectativas en un 25.4%, por lo tanto hay oportunidad de mejorar el servicio y lograr satisfacer al cliente. Las dimensiones: Evidencias físicas, interacción personal y políticas han superado las expectativas y en la dimensión Fiabilidad se detectó que el tiempo de espera en caja para cancelar es peor a lo esperado. Recomendó: Aumentar el número de cajas en función a la demanda, mejorar las políticas de surtido y promociones dadas al alto grado de competencia.

Gonzales (2013), en su investigación titulada *Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida En Entidades Bancarias A Través De La Escala Servqual*, de La Universidad Cienfuegos, Cuba, cuyo objetivo fue: Determinar el estado actual de la calidad del servicio bancario percibida por el cliente, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los clientes de la sucursal del Banco Popular de Ahorro, cuya muestra fue de 84 clientes, con nivel de confianza 95% (0.05), muestreo probabilístico simple, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Servqual adaptado. Su investigación concluyó: El indicador global del índice de calidad del servicio fue de: -1.27 (75% de clientes satisfechos), las dimensiones: fiabilidad (-2.35), capacidad de respuesta (-1.51), empatía (-0.88), seguridad (-0.82) y tangibilidad (-0.82) lo que indica que existen brecha de insatisfacción; y al aplicar el método

Wilcoxon, concluye que existe diferencias significativas entre las perspectivas y las expectativas, además para en todas las dimensiones las expectativas superan a las percepciones dado que pvalor es menor al nivel de significancia (0.05), lo cual indica que existe brechas de insatisfacción. Recomendó: Identificar actividades que no agregan valor usando la metodología proceso esbelto, sobre todo con el servicio de solicitud, otorgamiento y entrega de créditos.

Palacios (2014), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó, Bogotá 2014*, de la Universidad Nacional de Colombia; cuyo objetivo fue medir la calidad percibida de los servicios en hoteles de Quibdó, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los clientes de cuatro hoteles de la ciudad de Quibdó en un mes, aproximadamente 820 clientes, cuya muestra fue de 264 clientes, de muestreo aleatorio simple aplicado en el mes de mayo para asegurar que no sean clientes de temporada alta o vacacionales, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario con las dimensiones de Servperf. Concluyó: Ninguna de las dimensiones, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y fiabilidad, han alcanzado el 50% del calificativo bueno, con excepción de la seguridad con 59%. En general el porcentaje de satisfacción es regular en un 47% y 39% como bueno. Recomendó: Dar énfasis en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Estos resultados se relacionan directamente con el cómo se presta el servicio, es decir incluye la capacitación al personal, la capacidad instalada del servicio para cumplir con lo que se promete.

Guerra (2015), en su investigación titulada *Evaluación De La Atención Al Cliente En Las Empresas Lácteas De La Ciudad De San Juan De Pasto Departamento De Nariño, Colombia, De La Universidad De Nariño*, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención al cliente en los puntos de venta directa de las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los

pobladores de la ciudad de Pasto 434486, cuya muestra fue de 282 clientes, con nivel de confianza 95%, muestreo probabilístico simple, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Servqual. Concluyó: A partir de la percepción de los clientes se obtuvo en promedio 3.40 puntos, lo cual indica un nivel de satisfacción aceptable (68% de clientes satisfechos), así mismo, encontró el indicador global del índice de calidad del servicio que fue de -1.6, y los índices por dimensiones: tangibilidad (-1.74), empatía (-1.67), fiabilidad (-1.65), capacidad de respuesta (-1.60) y seguridad (-1.34), por lo tanto hay oportunidad de mejorar la calidad del servicio, priorizando en la dos primeras dimensiones que tienen mayor brecha de insatisfacción. Recomendó: Centrarse en aspectos vinculados con los recursos humanos (capacitación en funciones y forma de atender) y en segunda instancia la infraestructura, las mismas que representan al 80% de causas de los bajos índices de satisfacción.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Moreno (2012), en su investigación titulada *Medición De La Satisfacción Del Cliente En El Restaurante La Cabaña De Don Parce, Piura 2012*, de la Universidad de Piura; cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de los clientes para conocer qué puntos o aspectos importan a los clientes, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los clientes del restaurant aproximadamente 1200, cuya muestra fue de 204 clientes, para la recolección de datos utilizó como instrumento el cuestionario Servqual adaptado. Concluyó: que en las percepciones el promedio de las dimensiones fue de 4.017 y según el baremo se encuentra definida como alta calidad, dando evidencia empírica que es posible medir la calidad del servicio, aplicando Servqual; Recomendó: Con respecto a la capacidad de respuesta, los mozos deben ser transparentes en cuanto al tiempo que demorará en ser atendido; la dimensión confiabilidad ha sido el más bajo de todos, que es el tema fundamental en todo restaurante la calidad de la comida y aquí si deben de hacer un alto para mejorar la consistencia, variedad y promociones; la dimensión tangibilidad los clientes en este estudio es la menos determinante para lograr satisfacción por lo tanto una inversión en infraestructura es menos

prioritaria que la dimensión confiabilidad.

Suárez (2012), en su investigación titulada *El Nivel De Calidad De Servicio De Un Centro De Idiomas Aplicando El Modelo Servqual Caso: Centro De Idiomas De La Universidad Nacional Del Callao, Periodo 2011 - 2012*, Lima 2012, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cuyo objetivo fue medir el nivel de calidad de servicio en el centro de idiomas de la universidad del callao, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo y exploratorio, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los alumnos de idioma inglés, portugués, e italiano desde Agosto 2011 a Julio 2012 en total son 14509 estudiantes, cuya muestra fue de 374 estudiantes con un nivel de confianza de 95% y muestreo probabilístico aleatorio simple, para la recolección de datos se utilizó como instrumento en cuestionario de Servqual adaptado. Su investigación concluye: el promedio ponderado del nivel de calidad de servicio es de 3.39 respecto a la tabla de percepciones de Servqual; seguidamente hace las siguiente recomendaciones: mejorar los materiales impresos, audiovisuales, los procedimientos de matrícula y certificados, volver aplicar Servqual cuando se haya hecho los cambios.

Onton, Mendoza y Ponce (2010), en su investigación titulada *Estudio De Calidad De Servicio En El Aeropuerto De Lima: Expectativas Y Percepción Del Pasajero Turista*, de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Centrum, cuyo objetivo fue *Elaborar un estudio sobre la calidad de servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto de Lima*, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los pasajeros turistas que viajan por el aeropuerto Jorge Chávez, cuya muestra fueron 380 pasajeros, de selección aleatoria simple, con un criterio de inclusión solo pasajeros que están en la sala de vuelos internacionales y sean turistas, se utilizó el cuestionario Servqual adaptado. Concluyó: El nivel de satisfacción en el servicio del aeropuerto es bueno (promedio de 5.57, Likert de 7 niveles), y aplicando el método Wilcoxon, se encontró que todas las diferencias (percepciones - expectativas) son estadísticamente significativas,

todas teniendo brechas negativas con excepción de la dimensión tangibilidad. Recomendó: Asegurar un servicio confiable, mantener al personal disponible y capacitado para asistir a los pasajeros, brindar información coherente y pertinente, trabajar en mejorar la empatía conociendo que la prioridad son los pasajeros; con la finalidad de mejorar experiencia del pasajero que se traduce en forma positiva en la actividad turística del Perú.

Cueva (2015), en su investigación titulada *Evaluación De La Calidad Percibida Por Los Clientes Del Hotel Los Portales A Través Del Análisis De Sus Expectativas y Percepciones, Piura 2015*, de la Universidad de Piura; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los clientes aplicando el modelo Servqual y conocer que puntos o dimensiones importan a los clientes, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de análisis fueron los clientes del hotel conociendo que el hotel dispone de 87 habitaciones, cuya muestra fue de 48 clientes, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de Servqual, se aplicó el mes de noviembre, temporada media-alta. Su investigación concluye: En general, el grado de satisfacción de los clientes es muy bueno ya que obtuvo gaps positivos en todas las dimensiones (promedio general=0.103), y el promedio en la expectativas del servicio de 4.245 con Likert de 5 niveles, sin embargo encontró ítems individuales con brecha negativa; referidas al ruido, a las reservas por internet, y a la rapidez en la atención; Recomendó: Mejorar la rapidez del servicio en el restaurante, del check-in y del check-out; mantener el estándar alto de selección de personal, aplicar Servqual periódicamente y ampliar la investigación a mas hoteles de la región, lo que reflejaría la calidad del servicio hotelero en la región.

Herrera (2015), en su investigación titulada *Factores Asociados A La Calidad de Atención En El Servicio de Emergencia Hospital Sergio Bernales Perú 2015*, de la Universidad De San Martin de Porres; cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción por la calidad de atención que percibe el usuario en el servicio en mención, así como determinar cuáles son los principales factores asociados al mismo, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental,

de corte transversal, la unidad de análisis fueron los pacientes que ingresaron al servicio de emergencia durante el periodo de Agosto a Octubre 2015, cuya muestra fue de 381 pacientes, de muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento la encuesta Servqual modificada para su uso en establecimientos de salud. Concluyó: El grado de satisfacción que percibe el usuario por la calidad de atención en el servicio de Emergencia es muy bajo. Un 9,9% de la población indicó estar satisfecho con el servicio y segmentado por dimensiones como sigue: fiabilidad un 12,4%, seguridad un 11,8%, empatía un 8,7%, tangibilidad un 8,6% y la capacidad de respuesta con apenas 7,5%. Recomendó: Extender el estudio a otros servicios con la finalidad de medir la satisfacción en todo el Hospital, capacitar al personal y la implementación de políticas para brindar servicios con calidad.

1.2 . **Fundamentación científica, técnica o humanística**

Esta sección contiene diversos conceptos apropiados para sustentar el trabajo de investigación, las mismas que han sido recopiladas de diversos estudios previos y un comentario personal a cada uno de ellos.

Vamos a citar una frase acerca de las definiciones de Kelvin (citado por Gonzales y Arciniegas, 2016, p. 65) “Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre”

En esta investigación planteamos ciertas definiciones que dan soporte a nuestro problema de investigación, así mismo nos planteamos el uso apropiado de instrumentos de medición y el análisis de los resultados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar.

Definiciones de servicio

Fisher y Navarro (1994), un servicio es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (p.185)

En la cita de Fisher y Navarro, podemos apreciar que lo hace con una segmentación del sector productivo o económico, siendo que el sector primario está enfocado a actividades relacionadas con productos naturales que son utilizados como materia prima (agricultura, minería, pesca, etc). Lo que corresponde al sector secundario son las actividades industriales donde la materia prima proveniente del sector primario es transformada en nuevos productos. Y el sector terciario se dedica a ofrecer servicios a la sociedad en general (servicio de educación, seguridad, financieros, salud, transporte, trámites, etc.), pero no produce bienes.

Cantú (2011), define un servicio como:

La actividad o conjunto de ellas que casi siempre son de naturaleza intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario. (p. 119)

Una de las características del servicio es la intangibilidad por lo mismo que no se puede almacenar y trasladar, y la iteración entre cliente y empleado se refiere a la inseparabilidad cuando se está entregando el servicio por parte del empleado y recibiendo el servicio por parte del cliente, todas las actividades que se generan para brindar un servicio son pensando en dar respuesta a las necesidades del usuario de manera que le brinde satisfacción.

Kotler y Armstrong (2012), un servicio “es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no tiene como resultado la posesión de algo” (p.224)

De la cita de Kotler, los servicios no se enfocan en la producción de bienes sino más bien en algo inmaterial pero que generan un beneficio, y a diferencia de los productos que transmiten la propiedad con su adquisición, los servicios no pueden transmitirse.

Características de un servicio

Parasuraman et. al (1988), sostienen que las principales características del servicio son: la intangibilidad, heterogeneidad, la imperdurabilidad, y la inseparabilidad de la producción y el consumo.

La intangibilidad. No pueden ser verificados por el consumidor antes de recibirlo por lo mismo que son resultados y no bienes. Esta característica hace que valoración sea subjetiva por lo mismo que los clientes van a tener diferentes formas de percibir el servicio entregado.

Para Zeithaml 1988 (citado por Duque y Chaparro, 2012, p. 164) “la calidad dentro de los servicios está supedita a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p.3)

Por lo citado arriba, desde mi apreciación la calificación al servicio entregado le hace el cliente y lo van hacer desde diferentes perspectivas, aparte de valorar propiamente el servicio entregado, van a valorar otros aspectos como la infraestructura donde se presta el servicio, la amabilidad de las personas que dan el servicio, el valor adicional que se entrega con el servicio como capacitaciones, y la rapidez con la que han sido atendidos, entendiéndose como una suma de factores que va usar el consumidor para emitir un juicio apropiado sobre la excelencia de un producto o servicio.

Así mismo, Grönroos (1994) menciona que “la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva” (p. 37)

El indicado a evaluar la calidad del servicio es el consumidor, este juicio es subjetivo por su característica de intangibilidad de los servicios.

La heterogeneidad. Los servicios pueden variar de cliente a cliente, eso se debe a las capacidades instaladas y principalmente al equipo de personas que prestan el servicio; la organización busca asegurar una calidad uniforme

pero es finalmente el cliente quien percibe y califica el servicio.

Kotler y Armstrong (2012), la variabilidad de los servicios “Característica importante de los servicios su calidad puede variar mucho dependiendo de quién los presta, además de cuándo, dónde, y cómo lo hace” (p.224)

La inseparabilidad. El cliente participa en la solicitud y recepción del servicio; un cliente puede evaluar la calidad del servicio cuando lo haya recibido. Cuando se produce productos a ese proceso se le llama producción y que generalmente el cliente solo conoce el producto final y el proceso de generar servicios la llamamos servucción, término acuñado por Eric Langeard y Pierre Eiglier (1989), la entrega del mismo y el consumo son simultáneos por lo que el cliente hace una iteración o iteraciones con las personas o máquinas que brindan el servicio, sus percepciones sobre la infraestructura y demás detalles sobre el servicio van a influir en su valoración.

Kotler y Armstrong (2012), la inseparabilidad de los servicios “Característica importante de los servicios se producen y consumen al mismo tiempo y no pueden separarse de sus proveedores, sean éstos personas o máquinas” (p.224)

La imperdurabilidad o perecebilidad. Los servicios son momentáneos y no se pueden inventariar, por ejemplo: podemos decir que tenemos capacidad de brindar un servicio a 500 personas por día, y si en ese día se atendió solo a 300 personas, lo restante se perdió, es decir el servicio no es acumulable, no podríamos decir que para el día siguiente nuestra capacidad de entregar el servicio será a 700 personas.

Kotler y Armstrong (2012), la imperdurabilidad de los servicios es una “Característica importante de los servicios no pueden almacenarse para uso o venta posteriores” (p.224)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), estas características nos indican que debemos tener en cuenta cuatro aspectos importantes en el estudio de la

calidad del servicio:

La calidad de los servicios es más complicado evaluar que los bienes; nosotros podemos obtener la propiedad de un bien, en cambio de un servicio no; ahora si nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Qué hace esto por mí? Al tratarse de un bien vamos a conocer ciertas características (incluso podemos adquirirlo y obtener su propiedad); ahora sino nos preguntamos ¿Qué puedo hacer por usted? Lógicamente tiene que darse la transacción para poder valorar el servicio (y aquí no se podemos obtener la propiedad, porque el servicio es entregado y consumido en un momento dado).

La valoración que cliente hace al servicio tiene lugar a una comparación entre expectativa y resultados (percepciones que se tiene del servicio).

La evaluación de la calidad no solo se basa en los resultados sino también en los procesos que conllevan a la prestación de servicios.

La propia naturaleza del servicio puede conducir a cierta variación de su calidad a diferencia de los bienes que están establecidos.

Definiciones de servicio al cliente

Duque (2005), considera que el servicio al cliente es:

El establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización. (p. 65)

Entendemos que brindar un servicio al clientes no es una improvisación, sino más bien un conjunto de acciones que parten desde entender las necesidades y expectativas que tienen los clientes por parte los ejecutivos de la organización, para que puedan diseñar y desarrollar servicios que esten a la

altura de sus expectativas o sobrepasen las mismas, con el fin que el cliente tenga una experiencia gratificante del servicio, la que se traduce en buenas relaciones y resultados positivos para ambos.

Peel (1993), sostiene que servicio al clientes es “aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (p. 24)

De la cita de Peel, el servicio es determinante en la vida de una organización, la razón de ser de un negocio u organización son los clientes o usuarios, por lo tanto el desarrollar actividades que alcancen sus expectativas o exceden ayudaran a mantener las buenas relaciones bilaterales (cliente – empresa).

Definiciones de calidad

Según la norma ISO9000:2005, la calidad es “el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios” (p.8)

Dependiendo de que tanto se cumplan las necesidades o alcanzan las expectativas del cliente, desde su punto de vista, va a determinar el nivel de calidad brindado.

La norma ISO9000:2015 “(...) la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (...)” (p.7)

Podemos asegurar que un cliente está satisfecho cuando alcanza sus expectativas, la calidad no solo estará sujeto a normas o requisitos sino más bien se vea reflejado en la satisfacción del usuario y un resultado para las partes participantes.

Casermeiro et al. (2010) “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos” (p.8)

La calidad de un servicio, (producto o proceso) en este caso el servicio de trámites de la municipalidad tendría que considerar ciertos aspectos como: los tiempos, los costos, los requisitos, y los responsables, los mismos que deben ser diseñados haciendo el uso eficiente de los recursos del estado, sostenible y que tenga una repercusión social y económico de manera que el ciudadano sienta que su gobierno local se preocupa en satisfacer esa necesidad.

Deming, 1989, (citado por Fontalvo y Vergara, 2010, p.22) es la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente.

De la cita anterior entendemos que es el conjunto de recursos tangibles e intangibles, aptitudes y actitudes del equipo humano de una organización, orientadas a cumplir con las expectativas del cliente para garantizar satisfacción.

Definiciones de calidad del servicio

Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) sostiene que la calidad de servicio: “es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (p. 460)

De la cita anterior, la calidad de servicio es fundamental para garantizar continuidad y rentabilidad (social y/o económica) de la organización, necesitamos conocer las expectativas y el nivel de satisfacción de nuestros clientes para identificar adecuadamente los aspectos que debemos mejorar, para ello implica que las personas integrantes estén comprometidos con los

objetivos organizacionales y se proporcione las capacidades necesarias para que el servicio brindado sea distintivo y gratificante de manera que impacte positivamente en la experiencia del cliente y por consiguiente en la organización.

Münch (1998), define la calidad en los servicios como la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio” (p. 179)

En otras palabras es la satisfacción del cliente que nos conlleva a la calidad percibida del servicio, analizando de otro modo cuanto más satisfecho este el usuario mejor será la calificación de la calidad del servicio.

Parasuraman et al. (1988) definen a la calidad de servicio como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia del servicio, que resulta de comparar las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido.” (p.3)

De la cita anterior, entendemos que para emitir una valoración acerca del servicio recibido, básicamente se compara lo se espera del servicio con lo que se percibe del servicio recibido

Juran, 1995, (citado por Hernández, Chumaceiro y Atencio, 2009) calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

De la cita de Juran, podemos entender que brindar calidad no es improvisación, en lugar de ello es definir capacidades identificables que puedan cubrir las expectativas que tienen los clientes.

Definiciones de satisfacción del cliente (ciudadano)

Hoffman y Bateson, (2002) define la satisfacción de los usuarios como “una medida de corto plazo, específica de las transacciones, mientras que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo debido a la evaluación global de un desempeño” (p. 324)

La satisfacción del usuario es puntual a la transacción, es decir su calificación acerca del servicio puede variar de una transacción a otra, en cambio, la calidad del servicio es la que entrega la organización y esta se ha debido a una planificación, asignación de recursos y funciones, que son muchas veces transparentes para el usuario, y en conjunto forman el servicio entregado.

Kotler y Armstrong (2012), define la satisfacción del cliente como el "Grado en que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del comprador" (p.13)

De lo anterior, se entiende que la satisfacción del cliente está sujeta a la experiencia personal del producto o servicio recibido que haya alcanzado con las expectativas. A esta comparación, sobre lo percibido y las expectativas del cliente lo segmenta en tres niveles de satisfacción: tendremos un cliente satisfecho cuando la percepción del valor entregado del servicio o producto haya igualado a sus expectativas, así mismo habrá un cliente muy satisfecho o encantado cuando lo percibido del servicio o producto entregado haya excedido sus expectativas y finalmente tendremos un cliente insatisfecho cuando no se haya alcanzado sus expectativas; esta segmentación lo podemos visualizar en la tabla 1.

Tabla 1

Nivel de satisfacción del cliente, Percepciones - Expectativas del servicio

Puntuación	Descripción
= 0	Satisfecho
> 0	Muy satisfecho, encantado o complacido.
< 0	Insatisfecho

Fuente propia

Modelos o teorías de las variables

Medición de la calidad de servicio

Existen escalas para medir la calidad de servicio, uno de ellos es Servqual (service quality), de la escuela Norteamericana, que está basado en brechas que existe entre las expectativas y el desempeño percibido, Parasuraman et al., 1988.

Otra escala es la Servperf (service performance), que es parecido a la anterior con la diferencia que en este modelo se considera solo el desempeño percibido, Cronin y Taylor, 1992.

También está, la escuela nórdica (Finlandia y Suecia), el modelo adicional propuesto por Grönroos, 1984, que se basa en la evaluación de tres componentes: calidad funcional, calidad técnica e imagen corporativa.

La calidad técnica, referida a que es lo que el cliente recibe; es el resultado del proceso y de hecho una calificación objetiva.

La calidad funcional, se busca evaluar cómo han percibido el servicio prestado, la forma en la que el servicio es entregado, por tanto es subjetiva.

La imagen corporativa, es la imagen que el cliente tiene de la organización. Que se construye básicamente por la calidad técnica y funcional.

En la tesis vamos a utilizar Servqual, por lo que es un instrumento que

ha sido utilizado en otras investigaciones es válido y confiable; otro aspecto importante es que Servqual considera las expectativas y percepciones para medir la calidad de los servicios, cabe indicar los propios autores sugieren adaptar Servqual a las necesidades propias del servicio a evaluar.

Parasuraman et al. (1988) indican sobre las aplicaciones de Servqual que “el instrumento ha sido diseñado para ser aplicado en un amplio espectro de los servicios” (p.30)

Entendiendo las tendencias actuales y en vivencias propias antes de emitir una opinión sobre la calidad de un servicio nos encontramos en la comparación de lo que esperábamos con lo que recibimos, y el modo de medir de Servqual se ajusta a tales necesidades.

La calidad del servicio la mediremos haciendo uso de la escala multidimensional Servqual, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, 1988, con el patrocinio de Marketing Science Institute, los autores sostienen que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (ciudadanos), y sus apreciaciones respecto al servicio que entrega una organización puede establecer una medida de calidad de servicio; es decir Servqual se fundamenta en la teoría de los Gaps (brechas), la cual explica las diferencias o brechas entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado (lo percibido).

Con Servqual vamos a obtener:

La puntuación global de la calidad del servicio (Puntuación global Servqual -- PS o índice de la calidad del servicio - ICS)

Lo que los ciudadanos desean del servicio (las expectativas [E])

Lo que los ciudadanos perciben del servicio (las percepciones [P])

Las brechas de insatisfacción del servicio ([P-E])

El ciudadano tiene ciertas necesidades y deseos, las cuales deben de

ser comprendidos con el fin de diseñar servicios que logren su satisfacción.

La escala multidimensional Servqual mide y relaciona la percepción y expectativa del cliente con respecto a la calidad del servicio.

La percepción del ciudadano, desde su punto de vista como la organización está cumpliendo con el servicio, es decir cómo valora lo que recibe.

La expectativa del ciudadano, define como el ciudadano espera que sea el servicio, esta valoración lo hace a través de experiencias, necesidades personales, comunicación de boca a boca y/o información proporcionada por la institución.

Cobra (2000), manifiesta sobre las expectativas lo siguiente “La investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio” (p.142)

En ese sentido debemos evaluar y comprender sus dimensiones que la conforman y en base a ello definir los estándares del servicio a prestar.

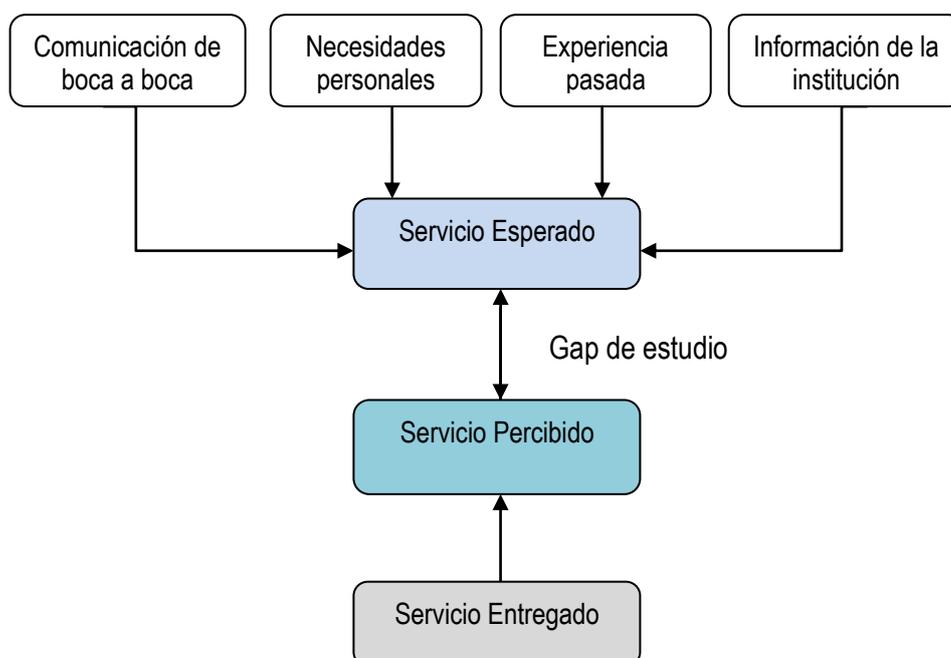


Figura 1. Gap de estudio, Adaptado de Parasuraman, et al. (1988)

El modelo Servqual, definida por Parasuraman et al, definieron la calidad de servicio como la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada a esta diferencia la denominaron brecha 5, hay que entender que el modelo ofrece 5 brechas con la finalidad de medir ciertas deficiencias en los servicios que se presta.

Brecha 1 (del termino en ingles gap 1), la diferencia de las percepciones de los directivos de la organización y las expectativas del cliente. Aquí las organizaciones deben de buscar las formas de conocer esas expectativas de manera que tengan una buena percepción para poder entregar un servicio que satisfaga esas necesidades.

Brecha 2, la diferencia de las percepciones de los directivos y las especificaciones de calidad de las expectativas del cliente
Los directivos de la organización definen especificaciones para el servicio que se va a brindar en función a las percepciones de las expectativas de los clientes, pero ciertamente la definen a su criterio y dejar de lado algunas expectativas por considerar poco realistas.

Brecha 3. La diferencias de las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido.

Para que esas especificaciones de calidad se vean reflejadas se necesita los recursos necesarios alcanzables y se pueda cumplir con los estándares de producción y entrega de los servicio.

Brecha 4, la diferencia entre el servicio real y lo que se le indica al cliente sobre él.

La información que vaya proporcionar la organización acerca del servicio debe ser real con las características verificables para que las expectativas que se vaya a formular el cliente sean alcanzables o superables.

Brecha 5, llamada también Gap global, la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, que nos indica el grado de calidad de servicio.

Dimensiones Servqual

Esta escala de cinco dimensiones ha sido aplicada en diversos sectores tanto en entidades del gobierno como en entidades privadas de diversos rubros de negocio, esta diversidad ha hecho posible su validación como instrumento de medición de calidad de servicio; para Parasuraman et al. (1988), el servicio se puede segmentar en cinco dimensiones:

Fiabilidad. Se hace el trabajo tal y como prometió y a la primera.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) indican que la confiabilidad “es la habilidad para realizar el servicio prometido en manera confiable y cuidadosa” (p.29)

Podemos inferir con esta dimensión vamos a conocer si la empresa está ejecutando el servicio de una buena manera confiable sin tener que volver hacer el trabajo y como se pactó.

Responsabilidad/Capacidad de respuesta. Los empleados públicos brindan un servicio rápido y con puntualidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) definieron que la capacidad de respuesta “es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y entregar un servicio rápido” (p.29)

La capacidad de respuesta está relacionada con la rapidez y buena disposición para entregar un servicio rápido aun en situaciones imprevistas.

Seguridad. Conocimiento del servicio que se ofrece y la habilidad para transmitir confianza al ciudadano.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) indicaron que la seguridad “es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.29)

Las personas que entregan el servicio deben evitar transmitir dudas o riesgo ante las transacciones que se vayan a realizar, en su lugar debe buscar buenas relaciones de manera que genere confianza y seguridad al ciudadano.

Empatía. Se presta un servicio individualizado, de fácil acceso y se busca comprender al ciudadano.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) manifestaron que la empatía “es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (p.30)

Lo anterior indica que el servicio que se presta debe ser fácil de acceder, la comunicación clara para que haya un entendimiento mutuo y atenderlo de manera personalizada en condiciones adecuadas.

Bienes materiales o tangibles. Referente a las infraestructura del local, equipos, materiales, aspecto del personal, en general a los aspectos físicos que el ciudadano percibe en la entidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), afirmaron que los elementos tangibles se refiere a “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.29)

Esta dimensión está relacionada con: la infraestructura, el área donde se da el servicio, la seguridad del local, la temperatura del local, el área de parqueo, el mobiliario, los equipos de cómputo, las redes inalámbricas, el aspecto del personal, el uniforme, la pulcritud, la presentación, en general todo lo que el ciudadano pueda percibir.

En base a estas cinco dimensiones indicadas líneas arriba, se aplicaran dos instrumentos de medición, que servirán para obtener una medida sobre la calidad de servicio prestado al ciudadano.

1. Evaluar la expectativa de calidad de servicios. Se aplicará un cuestionario, con 22 ítems, para conocer qué es lo que se espera del servicio.
2. Evaluar la percepción de calidad de servicios. Los ciudadanos responderán al cuestionario de 22 ítems sobre sus apreciaciones del servicio recibido.

La brecha que hay entre percepción y expectativa define la medición de calidad

$$\text{Calidad del servicio} = \text{percepción} - \text{expectativa}$$

Medición de la satisfacción del ciudadano (cliente / usuario)

Vamos a revisar ciertos aportes de investigaciones anteriores para medir la satisfacción del cliente:

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p.144)

La satisfacción la expresa el cliente como lo percibe según haya cubierto sus necesidades y expectativas respecto al servicio recibido. De manera que se puede tener tres respuestas básicas: la primera es cuando haya excedido las expectativas entonces el cliente quedara complacido o muy satisfecho, la segunda es cuando haya igualado sus expectativas a la altura de sus necesidad entonces diremos que tenemos un cliente satisfecho, y el tercero es cuando no se haya podido cubrir sus expectativas diremos que tenemos un cliente insatisfecho.

Grande (2000) señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos” (p. 345)

Nuevamente el autor recalca que para poder medir la satisfacción del consumidor se basa en la comparación implícita, de lo que espera con lo que percibe del servicio entregado, en buena forma vamos a necesitar una ecuación y valorar o ponderar las percepciones y las expectativas, de modo que podamos operarlo y obtener un valor para ello.

Para Lehman y Winer (2007), sostiene que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” (p.159)

Como podemos notar que la ponderación de la calidad finalmente le da cliente, él responderá si está satisfecho o no; visto de otro punto calidad debería producir satisfacción en el cliente, esa valoración la hace el cliente.

Lehman y Winer (2007), para poder medir la satisfacción del cliente “se debe considerar tres aspectos fundamentales, expectativa del desempeño, percepción del desempeño y la brecha entre la expectativa y la percepción” (p.159)

Para poder satisfacer al cliente se necesita entender sus expectativas que tiene acerca del servicio y por otra parte se necesita investigar las percepciones que tiene del servicio recibido y cuando tengamos esos valores obtener la brecha de la diferencia de las percepciones menos las expectativas.

En esta investigación vamos hacer uso de la escala Servqual, que es la metodología seleccionada en esta tesis para medir la calidad de servicio con el fin de determinar el grado de satisfacción del usuario y conocer que dimensiones mejorar para entregar servicios que satisfacen las necesidades de nuestros clientes.

Aplicaremos la brecha 5 del modelo Servqual que mide la diferencia

entre expectativa y percepciones de los clientes en un determinado servicio, para obtener el valor de las brechas se calcula las respectivas medias de cada ítem y de cada dimensión. Adicionalmente se calcula la desviación típica de cada ítem con la finalidad de conocer la dispersión de datos con respecto a la media.

Si expresamos como una ecuación para medir la satisfacción sería:

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

A estas diferencias el modelo Servqual le conoce como puntuaciones de Servqual que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2

Puntuación de Servqual, Percepciones - Expectativas del servicio

Puntuación	Descripción
= 0	Existe calidad en el servicio
> 0	Existen un excelente nivel de calidad
< 0	Existe un déficit (o falta) de calidad

Nota: La fuente se obtuvo a partir de Parasuraman, et al. (1988)

Al calcular las brechas de las cinco dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) van a determinar el nivel de satisfacción del cliente y por consiguiente el grado de calidad de servicio.

Explicado de otra manera: con Servqual vamos a determinar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a la calidad del servicio entregado al ciudadano, y al mismo tiempo la diferencia de las percepciones menos las expectativas van a medir la calidad del servicio.

1.3 Justificación

Justificación Teórica.

Servqual ha sido aplicado en muchas empresas privadas y en el sector público ha sido seleccionado por Resolución del Ministerio de Salud (Minsa), *Nº: 527-2011-Minsa, como guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario*; en esta investigación alineamos ciertos ítems de Servqual sin perder la esencia de sus dimensiones, para aplicarlo al municipio, demostrar que es posible medir el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio y convertirla en una herramienta para la gestión municipal.

Justificación Metodológica.

Vamos a adaptar el instrumento Servqual, para que este pueda ser utilizado en las sucursales de la municipalidad o servir como base para otros gobiernos locales, la misma que nos sirve para encontrar brechas de insatisfacción por dimensiones, las expectativas, las percepciones del servicio y el índice global de la calidad del servicio, así mismo someteremos los datos recolectados con este instrumento al análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Justificación Práctica.

Para definir la calidad de servicio necesitamos conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio, y este es el punto de inicio para un proceso de mejora, donde existe la necesidad creciente de conocer cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano y entender las dimensiones que sirve para medir la calidad del servicio, de manera que podamos identificar qué es lo que esperan los ciudadanos, como perciben el servicio y en que estamos fallando para hacer las recomendaciones con el fin de que el Municipio brinde servicios de trámites eficientes, económicos, transparentes y participativos en beneficio mutuo: municipio y ciudadano.

1.4 . Problema

Muchos ciudadanos diariamente comentan: ir a una entidad del estado es sinónimo de: largas colas, cierta indiscriminación (las preferencias en la atención sin sustento o las prioridades por ser conocido del algún funcionario), falta de disposición para atender al ciudadano, el personal no conoce los procedimientos, falta de trato cordial al ciudadano, los costos no están acorde con el servicio, esto lo pude hacer desde mi casa y tengo que venir personalmente, supuestamente debí recoger hoy pero sin embargo me dicen que regrese otra fecha, el horario de atención dice corrido pero sin embargo no hay atención en hora de refrigerio, me informan una tema y después me dicen otra cosa, no tienen las infraestructura necesarias para prestar el servicio, sus equipos tecnológicos son viejos, me informan en un papel simple, ese tipo de temas nos conllevan a un malestar en la población.

El Estado Peruano con el afán de buscar el bienestar de la población ha creado varios sistemas y/o decretos tal es así: que en setiembre de 2015 publicó el decreto legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT), un software orientado a simplificar y estandarizar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), cabe indicar que el marco jurídico que regula la formulación, aprobación, difusión y aplicación del TUPA está constituido principalmente por la ley de procedimientos administrativos n° 27444; por otra parte existe la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en Proceso de Modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública (mayor nivel de eficiencia y el uso óptimo de los recursos públicos), transparencia (rendición de cuentas) y que esté al servicio del ciudadano, ley N° 27806, ley de transparencia y la información pública con el fin de mejorar la gestión pública que se vea repercutida en el bienestar social.

Conociendo la finalidad del Municipio (gobierno local), en primera instancia la de representar al gobierno, segundo: ser promotor del desarrollo integral, incluyente y sostenible para mejorar la calidad de vida de la población y tercero: prestador de servicios de interés público que busque bienestar.

En ese sentido podemos entender que el actuar del estado en general busca normar y ejecutar acciones para el desarrollo sostenible, uso racional de los recursos públicos, brindar servicios de calidad con la finalidad de satisfacer necesidades de la población.

Actualmente la Municipalidad cuenta con 16 ventanillas de atención directa al público, 36 asientos de espera para ser atendidos, una persona que se encarga de entregar tickets para la atención donde se indica el tipo de operación que puede ser: estado de cuenta (EC), caja (CA), registros (R), mesa de partes (MP), preferencial (PF), licencias de funcionamiento (PY) y 1 ventanilla de defensa civil. No obstante algunos trámites deben de continuar internamente con el proceso administrativo, básicamente los que tienen código: MP, R y PY.

Algunos tipos de trámites que se realizan son: Licencias de funcionamiento de negocio, duplicado de licencias de funcionamiento, ampliación de giro, autorización para construcción de buzones de desagüe, instalación de cabinas telefónicas, reubicación y/o cambio de postes para el servicio de telecomunicaciones, declaración jurada para la inscripción de predios, licencia de construcción, licencia de habilitación urbana, certificado de seguridad en construcciones, autorización para publicidad externa, banderolas de campañas o eventos temporales, certificado de defensa civil, matrimonio civil o reprogramación, pago de arbitrios, hoja resumen HR - predio urbano PU, constancia de no adeudo tributario, autorización para eventos y/o espectáculos públicos, independización o parcelación de terrenos rústicos, subdivisión de lote urbano, copia de plano catastral, acceso a la información pública.

En esta investigación conociendo por una parte lo que muchos ciudadanos comentan sobre la calidad de los servicios brindados en el sector público y específicamente en varias municipalidades y por otra parte entendiendo el accionar del estado, nos preguntamos qué es lo que ocurre en Municipalidad de Puente Piedra en cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos en la calidad del servicio de tramites documentarios.

Y lo fundamentamos de la siguiente manera:

Significativo. Porque aplicaremos una metodología para medir la calidad del

servicio y satisfacción del ciudadano en la misma, la cual servirá como instrumento para que la gestión pueda aplicar en lo sucesivo con la finalidad de mejorar sus servicios.

Conveniencia. La investigación nos ayudara a definir ciertas dimensiones fundamentales que debemos tomar en cuenta cuando brindamos servicios, en que dimensiones debemos poner más énfasis y poder obtener una gestión eficiente que repercuta en los ciudadanos.

Viabilidad. Contando con el apoyo de la gerencia municipal y la gerencia de atención al servicio al ciudadano de la Municipalidad de Puente Piedra para poder tener acceso a las instalaciones y aplicar las encuestas a los ciudadanos y cuento con los medios económicos necesarios para la investigación.

Para Soto (2015), la formulación del problema se plantea “en forma de pregunta, mediante una interrogante, donde se precisan variables, unidad de análisis, lugar y año de investigación” (p.25)

En esta investigación hemos formulado nuestra pregunta general y preguntas específicas, teniendo en cuenta la variable, la unidad de análisis, el alcance espacial y temporal, las mismas que definimos a continuación.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio de tramites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la municipalidad de Puente Piedra, 2017?

1.5 Hipótesis

Soto (2015) nos dice que: “las hipótesis de investigación son respuestas tentativas a los problemas de investigación y que deben probarse utilizando pruebas estadísticas apropiadas” (p.29)

De la cita de Soto, entendemos que una hipótesis son posibles respuestas al problema de investigación, que deben ser contrastadas con pruebas estadísticas coherentes con las variables de investigación.

1.5.1. Hipótesis general

Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 5

Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

1.6 Objetivos

Bernal (2010), los objetivos de investigación son “el propósito del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por lo tanto todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr esos objetivos” (p.97)

1.6.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio

Parasuraman et al. (1988) definen a la calidad de servicio como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia del servicio, que resulta de comparar las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido” (p.3)

Kotler y Armstrong (2012), define la satisfacción del cliente como el "Grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador" (p.13)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable: La satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio

P-E	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y Rangos
Expectativas (E) Percepciones (P)	Confiabilidad	Sus trámites se cumplen oportunamente	[1,2,3,4,5]	Ordinal politémico	Bajo [5-11]
		(cumplimiento de plazos)			Medio [12-18]
	Se cumplen a la primera	Alto [19-25]			
	Capacidad de respuesta	Tiempo o rapidez del servicio	[6,7,8,9]		Bajo [4-9]
		Tiempo de espera en cola			Medio [10-15]
	Es informado oportunamente	Alto [16-20]			
	Seguridad	Maneja la información con reserva.	[10,11,12,13]		1.Totalmente en desacuerdo
Frecuentemente traspapela o extravía los documentos.		2.En desacuerdo		Medio [10-15]	
Personal está capacitado	3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Alto [16-20]			
Empatía	Brinda un servicio personalizado.	[14,15,16,17,18]	4.De acuerdo	Bajo [5-11]	
	Ayuda a los usuarios		5.Totalmente de acuerdo	Medio [12-18]	
Horarios adecuados	Alto [19-25]				
Bienes materiales o tangibles	Las presentación de:	[19,20,21,22]		Bajo [4-9]	
	las instalaciones,			Medio [10-15]	
Los equipos	Alto [16-20]				
El personal y documentación del servicio.	Bajo [22-51]				
Variable: La satisfacción del ciudadano en la calidad de servicio	[1-22]	Medio [52-81]			
		Alto [82-110]			

Fuente: Adaptado de Servqual

Metodología

El método que se aplicará en esta investigación es el método hipotético deductivo, y para Bernal (2010), “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben de confrontarse con los hechos” (p.60)

En esta investigación estamos planteando hipótesis general e hipótesis específicas las mismas que serán contrastadas a través de la estadística inferencial; así mismo vamos hacer el análisis descriptivo y la aplicación de Servqual y dar las conclusiones más pertinentes.

2.3. Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo básica, y Valderrama (2013) lo define de la siguiente manera:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.164)

De la cita anterior, podemos decir que una investigación básica se centra en la recolección de información en el lugar de los hechos de modo que incremente o aporta conocimientos científicos, por usar metodologías aprobadas.

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que “la investigación con enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento, y probar teorías” (p.4)

En esta investigación vamos a recolectar los datos con los instrumentos de Servqual, la información la analizaremos con la estadística descriptiva, los indicadores Servqual y el método Wilcoxon para contrastar la hipótesis.

Nivel de investigación: Descriptivo

Hernández, et al. (2014), una investigación descriptiva “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92)

La investigación es descriptiva por lo que vamos describir las características y/o dimensiones de la variable en estudio, en este caso vamos a describir las expectativas y las percepciones que tiene el ciudadano del servicio con el fin de determinar el nivel de satisfacción.

Corte: Transversal

Hernández, et al. (2014), sostienen que los diseños transversales o transaccionales son “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.154)

En esta investigación se ha usado dos instrumento ambos ha sido aplicado por única vez al ciudadano para obtener información sobre cuán satisfecho esta con el servicio de tramites documentarios que le brinda el municipio.

2.4. Diseño

Investigación no experimental

Hernández, et al. (2014), las Investigaciones no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152)

De la cita de Hernández, se entiende que en las investigaciones no experimentales describimos, comparamos la variable o las variables en estudio, pero no se intervienen o influyen sobre ellas. Es decir la estudiamos tal y como sucede en su contexto natural, no hay ningún tipo de manipulación intencional.

2.5. Población, muestra y muestreo

Según Jany (1994), población o unidad de análisis es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.48)

La unidad de análisis son los ciudadanos que viven y tienen documento nacional de identidad con dirección del distrito de Puente Piedra

2.6.1. Población

La población, específicamente la población electoral según el registro nacional de identificación y estado civil (Reniec), es de 200679 ciudadanos, de los cuales son 100350 hombres y 100329 mujeres.

2.6.2. Muestra

Para Hernández, et al. (2014), la muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (p.173)

Hacer un estudio con toda la población sería ideal, pero cuando esta es numerosa va haber inconvenientes de tiempo, costos y recursos que afectarían el desarrollo la investigación, en ese sentido, se usa una muestra que sea representativa de la población.

El tamaño óptimo de muestra se determinó utilizando la siguiente fórmula probabilística, obtenida de Carrasco (2009, p.242):

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

Dónde:

e^2 = Margen de error permitido

Z^2 = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

Se desea establecer la muestra a un nivel de confianza del 95% equivalente al 0.95 y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200679}{0.05^2(200679 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 383.43$$

El total de la muestra es de 384 ciudadanos.

2.6.3. Muestreo

El tipo de muestreo es aleatorio simple, sin reemplazo, de manera probabilística, estando conformado por 384 ciudadanos mayores de edad.

2.6.4. Criterios de selección

Criterios de Inclusión

Solo serán encuestas ciudadanos que hayan realizado algún trámite en la Municipalidad de Puente Piedra

Criterios de exclusión

No se aplicara las encuestas a personas menores de edad o a personal que brinda el servicio

Criterios de eliminación

No se debe aceptar encuestas que no se haya completado al 100%.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

La técnica aplicar es la encuesta

2.7.2. Instrumento

El instrumento a utilizar es el cuestionario Servqual adaptado que tiene dos cuestionarios, el primero para expectativas y el segundo para percepciones compuestas por 5 dimensiones, conformada por un total de 22 ítems (preguntas) y con respuestas de tipo Likert, para cada cuestionario respectivamente. En la tabla 4 se muestra las dimensiones y en la tabla 5 se especifica las categorías las preguntas.

Tabla 4

Dimensiones Servqual

Dimensión	Ítem
Confiabilidad	[1-5]
Capacidad de respuesta	[6-9]
Seguridad	[10-13]
Empatía	[14-18]
Tangibilidad	[19-22]

Fuente propia adaptada de Servqual

Tabla 5

Escala Likert aplicado a los ítems de los dos cuestionarios

Código	Categoría	Ítem
1	Totalmente en desacuerdo	
2	En desacuerdo	
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	[1-22]
4	De acuerdo	
5	Totalmente de acuerdo	

Fuente propia adaptada de Hernández et al. (2014)

Ficha técnica:

Nombre: Escala Servqual.

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Procedencia: USA

Año: 1988

Adaptación para la municipalidad de Puente Piedra: Jorge Chicana Aspajo

Año: 2017

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios.

Rango de aplicación: Ciudadanos mayores de 18 años.

Administración : Individual o colectiva

Carácter de aplicación: anónimo

Duración promedio: 20 minutos en total para ambas (percepciones y expectativas).

Dimensiones : Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

2.7.3 Validez

Hernández, et al. (2014) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se busca medir” (p.200)

Lo anterior nos hace reflexionar si el instrumento que vamos a utilizar va medir lo que pretendemos medir; ejemplo: podríamos medir la talla de una persona con una balanza, evidentemente que no, pero si necesitaríamos conocer el peso de la persona y utilizamos la balanza allí si se aplica el instrumento correctamente, por lo tanto, el instrumento tendrá validez cuando cumpla su objetivo.

Para la validación de los instrumentos se realizará por: Juicio de expertos y por prueba piloto.

Validez de contenido

Hernández et al. (2014) la validez de contenido se refiere “al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.201)

Lo anterior se refiere que el instrumento debe representar a la variable que mide, es decir debe incluir los componentes necesarios que conforman el dominio que se pretende medir.

Tabla 6

Validez de los instrumentos

Experto	Opinión de aplicabilidad	
	Calidad del servicio	
	Expectativas	Percepciones
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Fidel Prado Macalupu	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Guillermo Gilberto, Linares Sánchez	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

2.7.4. Confiabilidad

Hernández et al. (2014) sostienen que la confiabilidad del instrumento es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200)

Entendiendo el párrafo anterior el instrumento es confiable cuando al aplicarlo repetidas veces sobre el mismo objeto en estudio y en las mismas condiciones se obtiene resultados, sustentables, similares y/o iguales; dando un ejemplo: tomamos el peso de una persona con una balanza calibrada, un momento más tarde volvemos hacerlo bajo las mismas condiciones y obtener resultados precisos; entonces diremos que la balanza calibrada es instrumento confiable.

La confiabilidad se hallará con el Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad de un compuesto o una escala de medida, y su denominación Alfa lo dió Cronbach en 1951.

George y Mallery (2003), nos hace recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de Alfa de Cronbach, la misma que la exponemos en la tabla 7.

Tabla 7

Alfa de Cronbach, rangos

Coeficiente alfa	Descripción
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Es pobre
<0.5	Inaceptable

Fuente propia, adaptado de George y Mallery (2003).

Así mismo, se aplicó la prueba piloto para conocer la confiabilidad de los instrumentos, se obtuvieron siguientes resultados, el mismo que resumimos en la tabla 8:

Tabla 8

Confiabilidad del Instrumento para las expectativas

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0.817	22	

Tabla 9
Confiabilidad del Instrumento para las Percepciones

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.865		22	

Tabla 10
Resumen de estadística de fiabilidad

Instrumento para medir	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Calidad del servicio		
Expectativas	22	0.817
Percepciones	22	0.865

Fuente: Elaboración propia.

2.7.5. Procedimiento de recolección de datos

Se aplicaran encuestas en un solo periodo (durante dos semanas) y en horas laborales de la Municipalidad de Puente Piedra (Lunes a Viernes de 8am a 5pm) para todas las área, y los días sábados de 8am a 12:00pm sólo para el área de atención al ciudadano.

Para la variable Calidad de Servicio

Se aplicará un cuestionario de 22 ítems tanto para las expectativas como para las percepciones respectivamente.

La duración promedio será de 20 minutos para ambas

Forma de aplicación de forma individual

Significancia: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario

2.8. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivo: instrumento Servqual y estadística descriptiva

Se realiza la respectiva codificación y tabulación de los datos en ms-excel

Se obtiene los resultados de las expectativas, percepciones y los gaps de insatisfacción del servicio según Servqual.

Se elabora las tablas, gráficas y la interpretación de las mismas.

Análisis inferencial: Método de Wilcoxon

Se realiza el respectivo traslado de los datos de ms-excel a SPSS

Aplicamos las pruebas no paramétricas para muestras relacionadas específicamente el Método de Wilcoxon.

Se aplican las pruebas de hipótesis y su aceptación o rechazo.

2.9. Aspectos éticos

Roger (2015), nos da un alcance acerca de los aspectos éticos:

Si la investigación que realizamos cuenta con la autorización de la autoridades de las instituciones donde se realizará la investigación, si la investigación es real, si el estudio es original, si no hay plagio, si se mantiene el anonimato de los sujetos investigados, si se juzga o no las respuestas, entre otros. (p.73)

En esta investigación hemos tenido a bien formalizarla, solicitando el permiso a la Gerencia Municipal de gobierno local de Puente Piedra, con expediente número 12707-2017, con folio 002 y la misma que fue autorizada con Memo N° 543 sgacac 06-04-17.

Puedo garantizar que este estudio es original, al mismo tiempo cabe indicar que la información captada para nuestro estudio es obtenida desde los ciudadanos Puente Piedrinos quienes han sido encuestados, sus respuestas han sido voluntarias y de forma espontánea (no han sido influenciados), por otra parte a todos los encuestados se les indicó que en la encuesta realizada no se les tomará sus datos personales o algún otro dato que les identifique, sino que se les mantendría en el anonimato.

Se utilizó las siguientes aplicaciones de software: Ms-Excel 2010, Ms-Word 2010 para la redacción del informe de investigación, IBM SPSS Statistics 22, la cual sirvió para el procesamiento (aplicación de métodos estadísticos descriptivo e inferencial) de los datos recolectados para luego analizar y presentar los resultados obtenidos.

III. Resultados

3.1. Descripción

3.1.1. Análisis descriptivo de los resultados de la satisfacción ciudadano en la calidad de servicios de trámites documentarios

Con el fin de aclarar el detalle de los resultados, se ha realizado la codificación del cuestionario Servqual adaptado, la misma que se muestra en la tabla 11. Así mismo en las tablas 12 y tabla 13 se muestran las estadísticas de las expectativas y percepciones detallado por pregunta.

Tabla 11

Codificación de los ítems del cuestionario Servqual adaptado

Dimensión	Item	Pregunta
Confiabilidad	I1	Cuando el municipio le promete hacer un trámite en un tiempo determinado, lo cumple
	I2	Cuando usted tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés por solucionarlo
	I3	La oficina de trámites realiza bien el servicio la primera vez
	I4	Los trámites concluyen (terminan) en el tiempo oportuno
	I5	Es informado sobre la ejecución su trámite sin errores (etapas del trámite)
Capacidad de respuesta	I6	El personal municipal le brinda un servicio rápido
	I7	El personal municipal siempre está dispuesto apoyarle
	I8	El tiempo que estuvo en cola fue adecuado
	I9	El personal municipal resuelve sus dudas en un tiempo adecuado
Seguridad	I10	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza
	I11	Cuando realiza sus trámites o transacciones se siente seguro
	I12	Los documentos que gestiona no se traspapelan (pierden)
	I13	El personal municipal cuenta con conocimientos para responder sus consultas
Empatía	I14	Le brindan una atención individualizada
	I15	La atención recibida es placentera (personalizado, amabilidad, buen trato, honesto, sin discriminación)
	I16	El servicio que le brindan es pensado para el beneficio de los ciudadanos (tiempo/costo/acceso en línea)
	I17	El personal municipal entiende sus solicitudes
	I18	Los horarios de las atención se amoldan a las necesidades de los ciudadanos
Bienes materiales o tangibles	I19	Los equipos tecnológicos tienen apariencia moderna
	I20	Las instalaciones son atractivas y cómodas (limpieza, iluminación, temperatura, ventilación, zona de espera)
	I21	La presentación del personal municipal es adecuada
	I22	Los materiales asociados al servicio son visualmente atractivos (folletos, formatos, hoja de requisitos, etc)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Promedio y ranking de las preguntas ordenado por expectativas

Item	Expectativa [E] promedio	Desviación estándar [E]
I1	4.43	0.50
I16	4.41	0.49
I6	4.35	0.48
I3	4.35	0.48
I11	4.29	0.46
I13	4.29	0.46
I10	4.22	0.42
I12	4.10	0.30
I4	4.09	0.28
I8	4.09	0.28
I15	4.07	0.26
I17	4.06	0.24
I7	4.06	0.29
I2	4.06	0.23
I18	4.05	0.23
I20	4.04	0.22
I5	4.03	0.32
I19	4.03	0.23
I9	4.02	0.26
I14	4.00	0.31
I21	3.87	0.41
I22	3.86	0.41

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se muestra el promedio de las expectativas ordenadas de mayor a menor, lo cual indica, que es lo que más esperan los ciudadanos del servicio, siendo el ítem I1, referida al cumplimiento de los tramites en el tiempo indicado, la más ponderada con 4.43. Seguida por el ítem I16 (con 4.41), referida al servicio que brinda la comuna sea pensado en los ciudadanos (tiempo, costo y acceso en línea), así mismo el ítem I3 y I6 referidas a que el servicio se realice bien a la primera vez y sea rápido. Por otra parte los ítems I21 y I22, referidos a la presentación del personal y a los materiales asociados al servicio, son las menos esperadas, sin embargo mantienen gaps cercanos a cero.

Tabla 13

Promedio y ranking de las preguntas ordenado por percepción

Item	Percepción [P] promedio	Desviación estándar [P]
I4	2.78	0.96
I8	2.84	1.01
I6	2.88	0.97
I1	2.92	0.98
I9	2.97	0.97
I2	2.98	0.96
I5	3.04	0.93
I12	3.08	0.93
I10	3.08	0.95
I11	3.08	0.97
I13	3.13	0.93
I16	3.15	0.92
I7	3.16	0.95
I3	3.17	0.97
I17	3.23	0.89
I21	3.27	0.92
I18	3.29	0.87
I19	3.35	0.84
I15	3.41	0.86
I20	3.42	0.90
I14	3.44	0.88
I22	3.56	0.78

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se muestra el promedio de las percepciones ordenadas de menor a mayor, los ítems I4, I8, I6, I1 y I9 referidas a que la entrega del servicio sea rápida y en el tiempo oportuno son las menos ponderadas las mismas que pertenecen a las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta. Por otra parte los ítems I12, I10, I11 y I13 referidas a la habilidad de transmitir confianza en el servicio que se brinda, han obtenido puntuaciones preocupantes, que pertenecen a la dimensión Seguridad. A demás los ítems I19, I15, I20, I14 y I22 relacionados a que la prestación del servicio sea individualizada y se tenga el soporte físico necesario han obtenido puntuaciones cercanas a las esperadas, lo que indica que la brecha de insatisfacción es mínima.

Cálculo del Gap5 o brecha5

Para obtener el Gap5 [P-E], primero se obtuvo los promedios por cada pregunta del cuestionario, tanto para expectativas [E] como para percepciones [P], y la desviación estándar para conocer cuán dispersos están los datos con respecto a la media para ambos casos respectivamente ([P] y [E]). En la Tabla 14 se muestran los resultados de este proceso, donde podemos apreciar que en ninguno de los ítems las percepciones igualan ó superan las expectativas del ciudadano con respecto al servicio, reflejando brechas de insatisfacción (Gap5 [P-E], negativos).

Tabla 14

Gap 5 ó Brecha 5 de Servqual, por ítem

Dimesión	Ítem	Expectativa [E] promedio	Desviación estándar [E]	Percepción [P] promedio	Desviación estándar [P]	Gap 5 [P-E]
Fiabilidad	I1	4.43	0.50	2.92	0.98	-1.52
	I2	4.06	0.23	2.98	0.96	-1.08
	I3	4.35	0.48	3.17	0.97	-1.18
	I4	4.09	0.28	2.78	0.96	-1.31
	I5	4.03	0.32	3.04	0.93	-0.99
Capacidad de Respuesta	I6	4.35	0.48	2.88	0.97	-1.48
	I7	4.06	0.29	3.16	0.95	-0.90
	I8	4.09	0.28	2.84	1.01	-1.25
	I9	4.02	0.26	2.97	0.97	-1.05
Seguridad	I10	4.22	0.42	3.08	0.95	-1.15
	I11	4.29	0.46	3.08	0.97	-1.21
	I12	4.10	0.30	3.08	0.93	-1.02
	I13	4.29	0.46	3.13	0.93	-1.16
	I14	4.00	0.31	3.44	0.88	-0.56
Empatia	I15	4.07	0.26	3.41	0.86	-0.66
	I16	4.41	0.49	3.15	0.92	-1.26
	I17	4.06	0.24	3.23	0.89	-0.83
	I18	4.05	0.23	3.29	0.87	-0.77
Tangibles	I19	4.03	0.23	3.35	0.84	-0.68
	I20	4.04	0.22	3.42	0.90	-0.62
	I21	3.87	0.41	3.27	0.92	-0.60
	I22	3.86	0.41	3.56	0.78	-0.30
Promedio		4.13		3.15	Puntuación Servqual:	-0.98
<i>Fuente: Elaboración propia</i>						-19.60

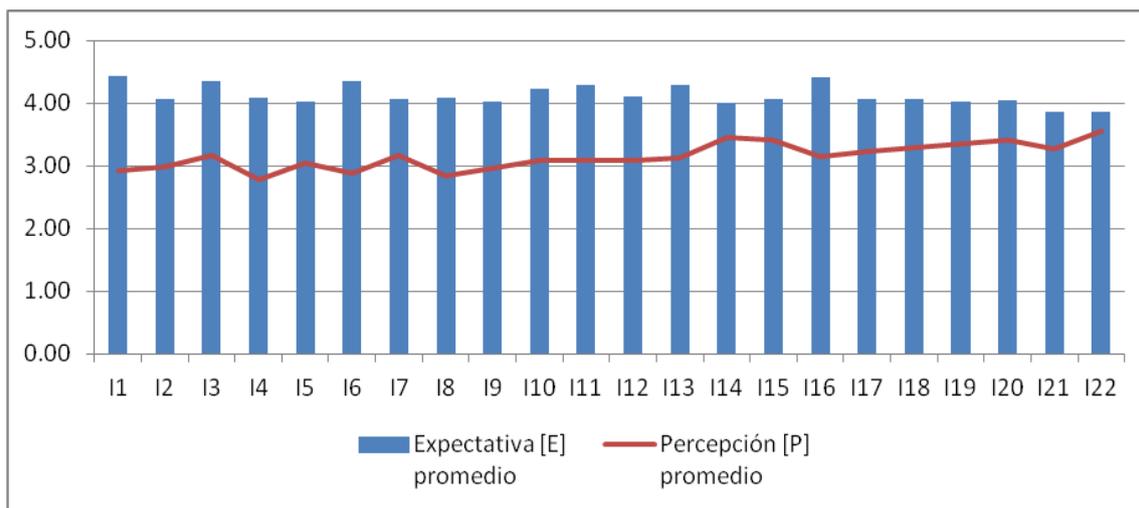


Figura 2. Media de las expectativas y de las percepciones por Ítem

En la tabla 14 y figura 2 podemos observar que en todos los ítems, las expectativas son superiores a las percepciones, por tanto todos los gaps son negativos. Así mismo nos indica que existen brechas de insatisfacción en la calidad del servicio brindado.

También podemos notar que el promedio alcanzado por las expectativas y percepciones es de: 4.13 y 3.15 respectivamente. Además los ítems de las expectativas: I1, I3, I6, I10, I11, I13 y I16 obtuvieron puntajes mayores al promedio: 4.13, siendo el ítem I1 el que tiene mayor valoración: 4.43. En la gráfica de las expectativas ninguno de los ítems alcanzó el máximo puntaje (5), y en la gráfica de las percepciones el promedio está por arriba de los 3 puntos, con excepción de los siguientes ítems: I1, I2 y I4 que corresponden a la dimensión fiabilidad y los ítems I6, I8 y I9 que capacidad de respuesta. Podemos apreciar también que la brecha de insatisfacción global es de -0.98 lo que nos estaría indicando que existe brechas de insatisfacción (déficit en la calidad del servicio) equivalente a un 19.60%.

En la tabla 15 se muestra un resumen con los ítems con brechas (gaps) críticos segmentado por dimensiones.

Tabla 15

Principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio

Dimensiones del Servqual	Item	Principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio	Gap 5 [P-E]
Fiabilidad	I1	Los servicios de tramites documentarios que usted solicita, lo cumplen como le indican	-1.52
	I4	El servicio es entregado (terminado) en el tiempo prometido	-1.31
Capacidad de Respuesta	I6	El personal municipal le brinda un servicio rápido	-1.48
	I8	El tiempo total de espera desde que llegue hasta que me atendieron (que estuvo en cola) fue adecuado	-1.25
Seguridad	I11	Cuando realiza sus trámites o transacciones se siente seguro	-1.21
	I13	El personal municipal responde con asertividad a sus consultas	-1.16
Empatia	I16	El servicio que le brindan es pensado para el beneficio de los ciudadanos (tiempo/costo/acceso en linea)	-1.26
Tangibilidad	I19	La apariencia de los equipos tecnológicos es moderna	-0.68

Fuente: Elaboración propia

Análisis de las dimensiones Servqual

Tabla 16

Brechas o Gaps por dimensiones

Dimensiones	Expectativa [E] Media	Percepción [P] Media	Gap 5 [P-E]
Fiabilidad	4.19	2.98	-1.21
Capacidad de Respuesta	4.13	2.96	-1.17
Seguridad	4.23	3.09	-1.13
Empatía	4.12	3.30	-0.82
Tangibilidad	3.95	3.40	-0.55
Puntuación global Servqual			-0.98

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se muestran las brechas segmentado por dimensiones, se puede observar que en todos los casos tienen un gap negativo, siendo la dimensión Fiabilidad la de mayor criticidad con un gap de -1.21 y la dimensión Tangibilidad con un gap de -0.55 lo que nos indica que todas están por debajo de las expectativas que tiene el ciudadano hacia el servicio.

Podemos apreciar también que la puntuación global de Servqual es negativo: -0.98; lo que demuestra que las percepciones que tienen los ciudadanos del servicio no alcanzan sus expectativas y según el marco teórico, cuando la puntuación es menor a cero nos indica que existe déficit en la calidad del servicio, la misma que puede ser expresada como una brecha de insatisfacción del ciudadano en la calidad del servicio. Cuando el indicador negativo se acerque a cero, nos indica que las percepciones del servicio se acercan a las expectativas que el ciudadano tiene del servicio.

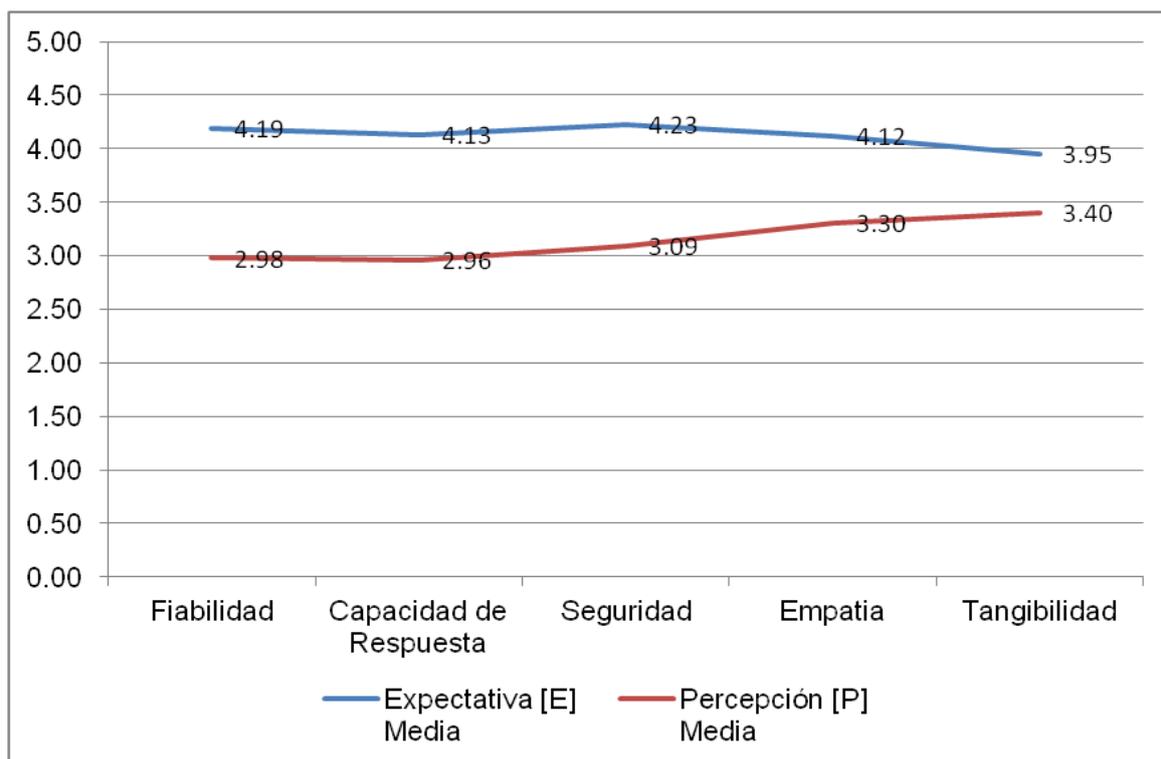


Figura 3. Brechas de la Media de las expectativas y de percepciones

En la figura 3, podemos apreciar la gráfica de la media de las expectativas [E] y de las percepciones [P] por dimensiones Servqual, en las expectativas podemos notar que la dimensión seguridad es la más ponderada con 4.23 y la menos ponderada es la tangibilidad con 3.95, este último estaría demostrando que el ciudadano Puentepiedrino no es muy exigente en ese aspecto, dado que el puntaje máximo es 5. Así mismo en la línea de las percepciones la dimensión fiabilidad es la menos valorada con 2.98 y la más ponderada es la dimensión tangibilidad con 3.40 puntos. También podemos apreciar que la dimensión tangibilidad está cerca de cerrar la brecha de insatisfacción con un gap de -0.55.

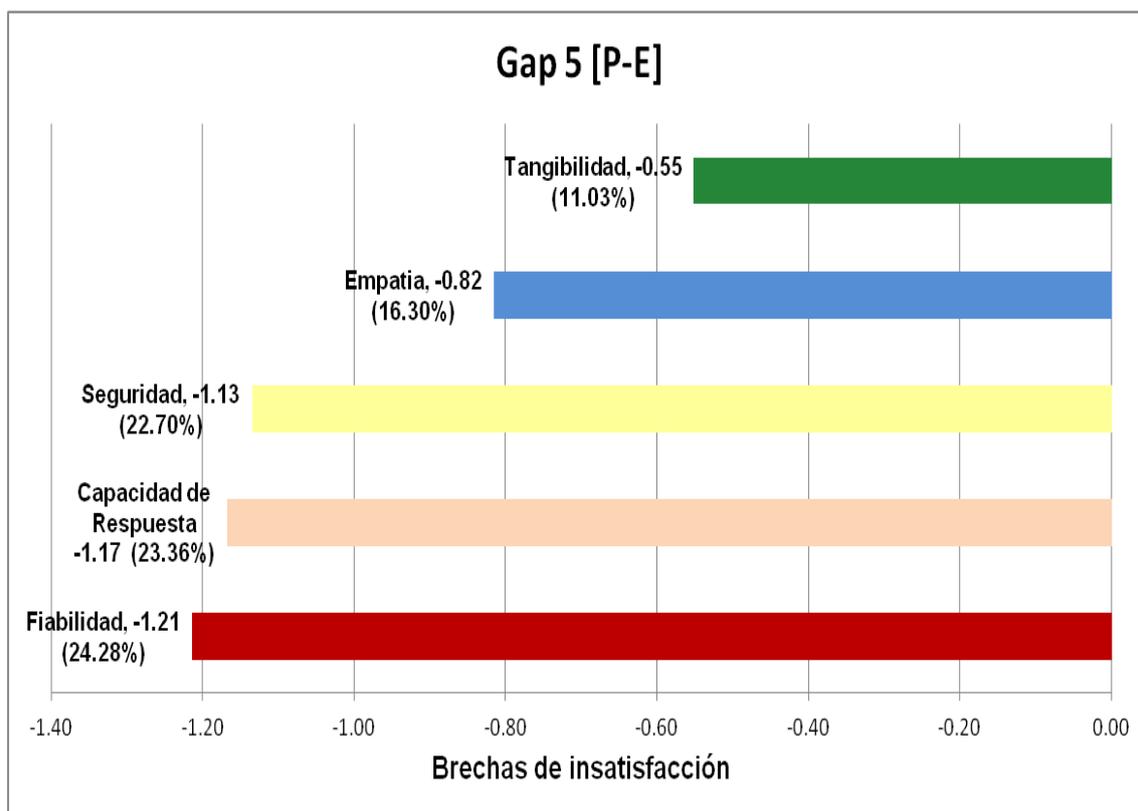


Figura 4. Brechas 5 ó Gap 5 por dimensiones Servqual

En la figura 4, podemos apreciar que la dimensión Fiabilidad es la más crítica habiendo obtenido un gap de -1.21 lo cual representa un 24.28% de brecha de insatisfacción en la calidad del servicio; las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad también muestran gaps negativos: -1.17, -1.13, -0.82 y -0.55 respectivamente, lo que estaría reflejando un déficit en la calidad del servicio o brechas de insatisfacción del ciudadano; según el marco teórico, cuanto estos puntajes negativos se acerquen a cero será menos crítico. Así mismo, al analizar la gráfica podemos notar que alrededor de un 70% de la brecha de insatisfacción estaría concentrado en tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuestas y seguridad lo que indica que allí se tiene mayores oportunidades de mejora.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio.

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	77	20%
Medio	280	73%
Bajo	27	7%
Total	384	100%

Nota: Base de datos 2017

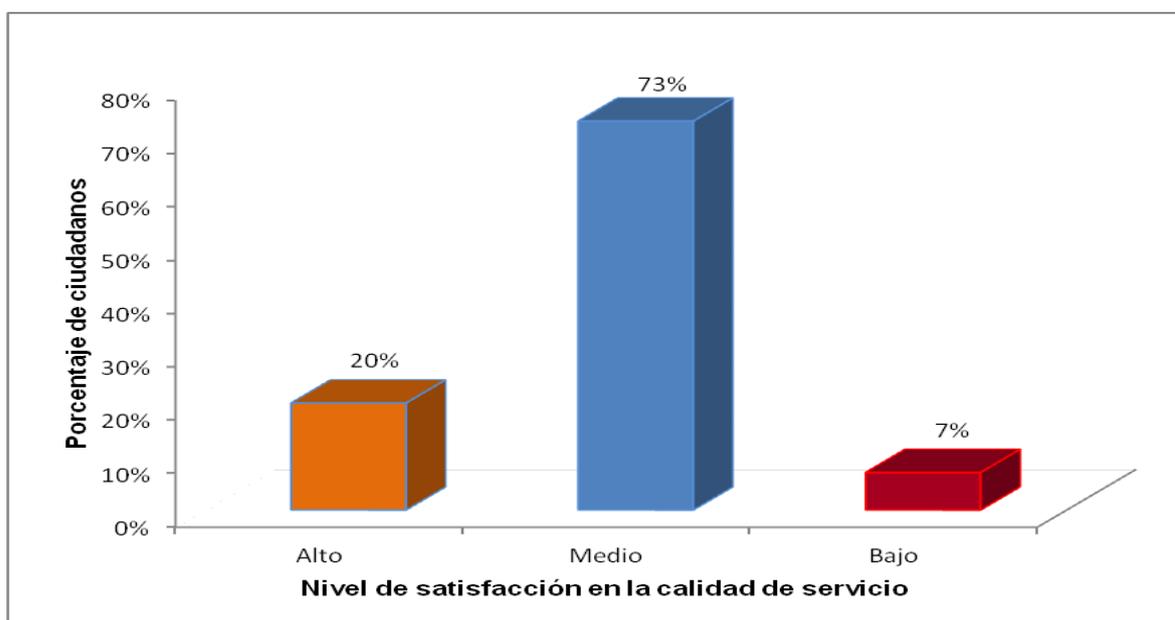


Figura 5. Distribución porcentual de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio.

De la tabla 17 y figura 5, se observa que el 7% de ciudadanos manifiestan que su nivel de satisfacción es bajo, el 20% indica que es alto y el 73% señala su nivel de satisfacción es medio o moderado.

De los resultados obtenidos, se concluye que la satisfacción del ciudadano Puente Piedrino en la calidad de servicio de tramites documentarios, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión fiabilidad.

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Fiabilidad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	91	24%
Medio	210	55%
Bajo	83	22%
Total	384	100%

Nota: Base de datos 2017

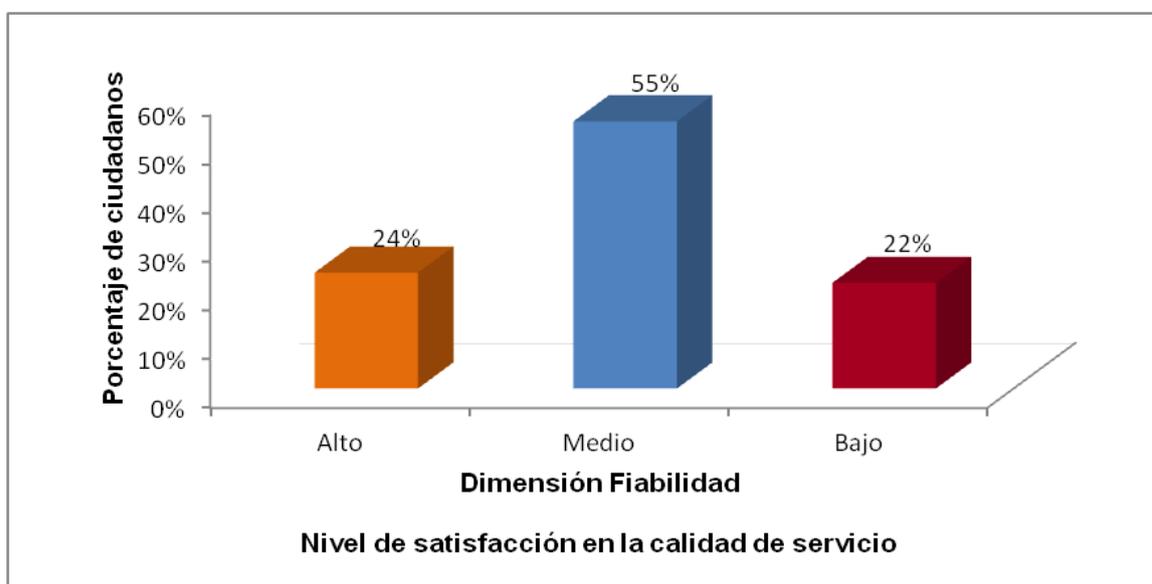


Figura 6. Distribución porcentual de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Fiabilidad.

De la tabla 18 y figura 6 observamos que, el 55% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 24% en el nivel alto y 22% alcanzan el nivel bajo.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión 2: Capacidad de respuesta

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Capacidad de respuesta.

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Capacidad de Respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	76	20%
Medio	196	51%
Bajo	112	29%
Total	384	100%

Nota: Base de datos 2017

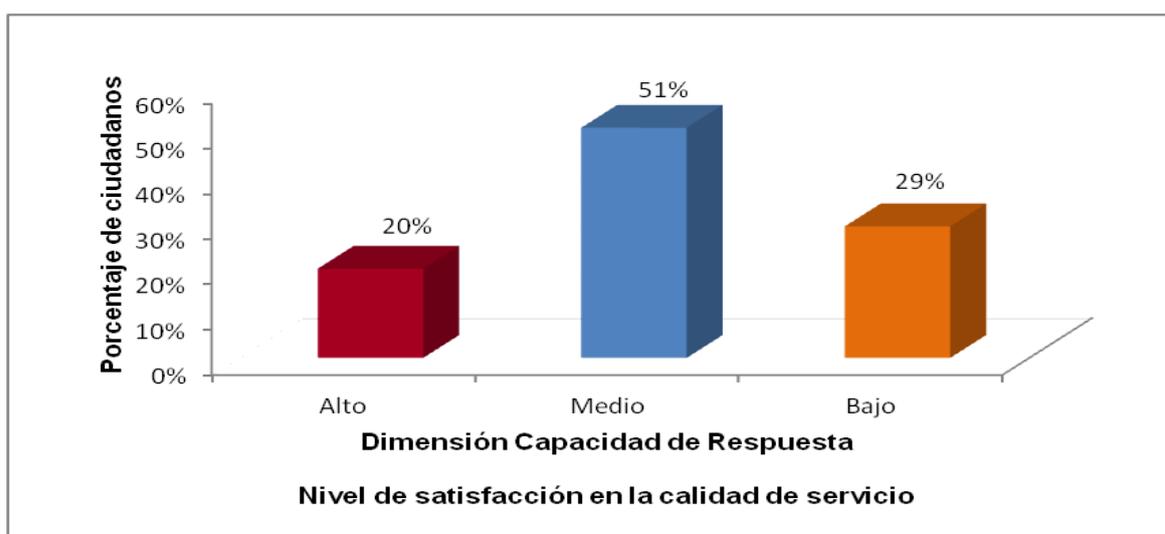


Figura 7. Distribución porcentual de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Capacidad de respuesta.

De la tabla 19 y figura 7 observamos que, el 51% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 29% en el nivel bajo y 20% alcanzan el nivel alto. De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión Capacidad de respuesta. Del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión 3: Seguridad

Tabla 20

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Seguridad.

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Seguridad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	76	20%
Medio	239	62%
Bajo	69	18%
Total	384	100%

Nota: Base de datos 2017

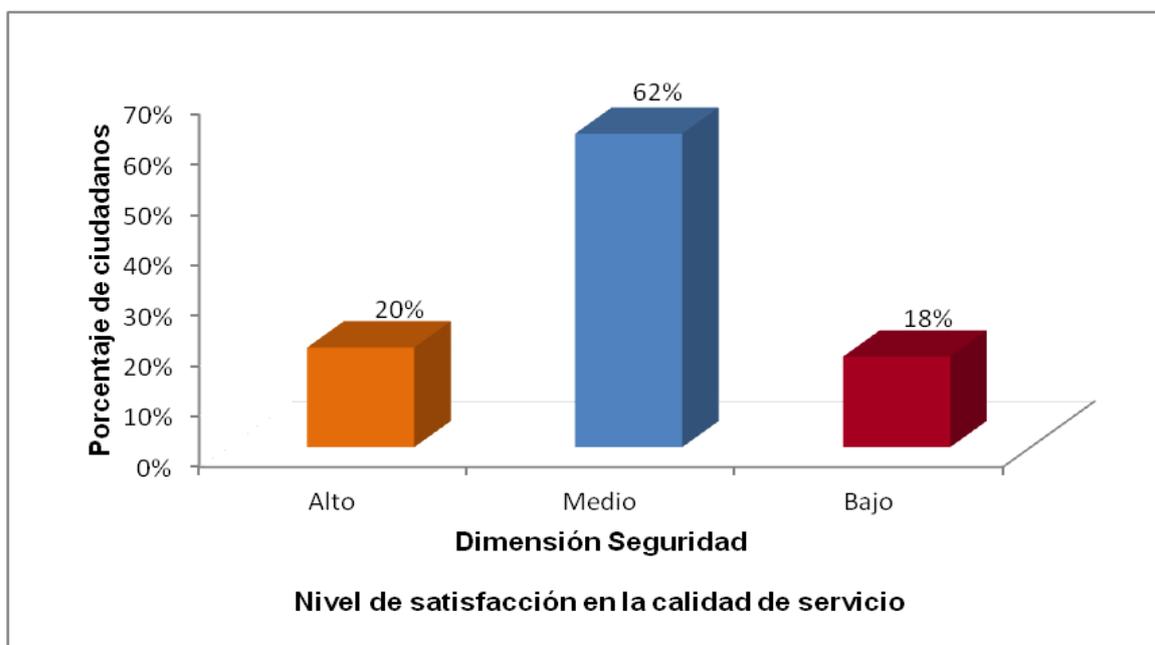


Figura 8. Distribución porcentual de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Seguridad.

De la tabla 20 y figura 8 observamos que, el 62% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 20% en el nivel alto y 18% alcanzan el nivel bajo.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión 4: Empatía

Tabla 21

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Empatía.

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	115	30%
Medio	246	64%
Bajo	23	6%
Total	384	100%

Nota: Base de datos 2017

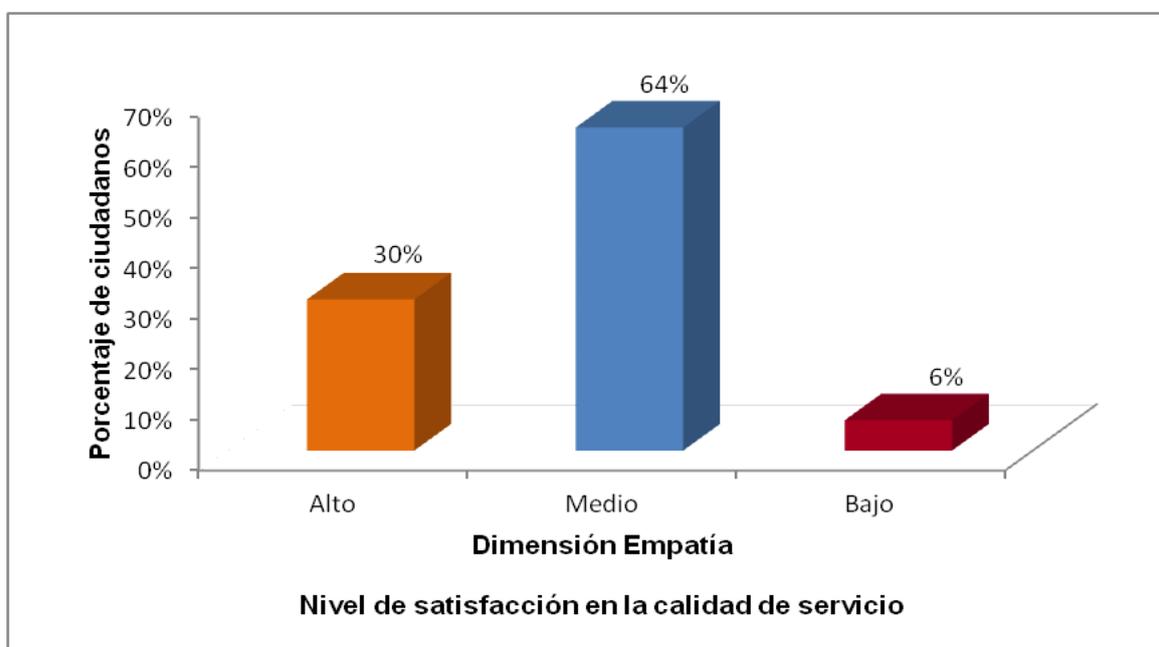


Figura 9. Distribución porcentual de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Empatía.

De la tabla 21 y figura 9 observamos que, el 64% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 30% en el nivel alto y 6% alcanzan el nivel bajo.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión Empatía del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión 5: Tangibilidad

Tabla 22

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión tangibilidad.

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Tangibilidad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	121	32%
Medio	236	61%
Bajo	27	7%
Total	384	100%

Nota: Base de datos 2017

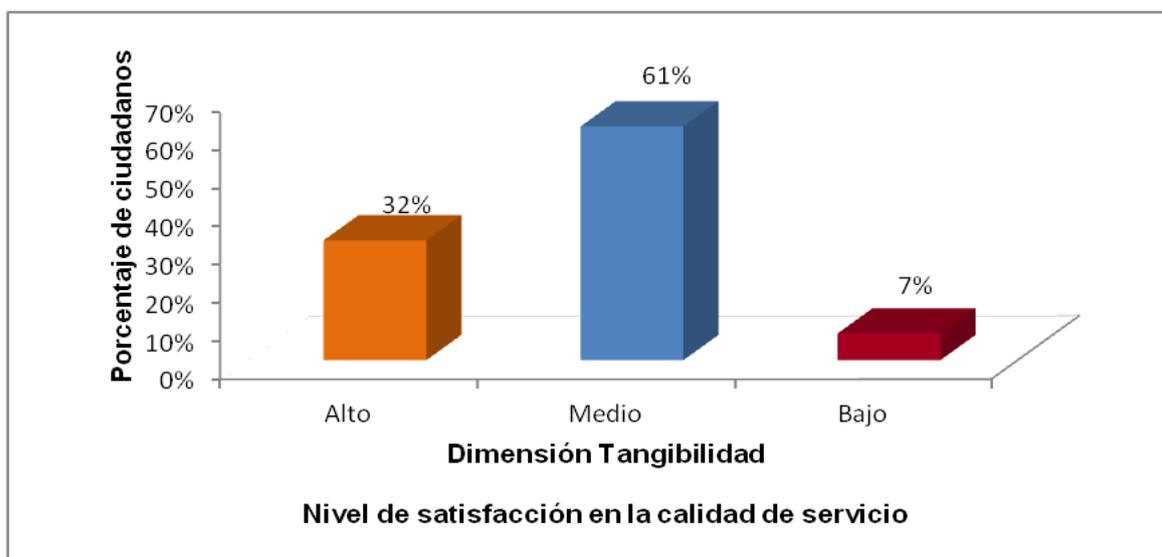


Figura 10. Distribución porcentual de ciudadanos según su percepción sobre el nivel de satisfacción en la calidad del servicio por dimensión Tangibilidad.

De la tabla 22 y figura 10 observamos que, el 61% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 32% en el nivel alto y 7% alcanzan el nivel bajo.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión Tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de ciertos aspectos sociodemográficos

Se van a describir a la población por: sexo, grado de instrucción y rango de edades.

Descripción de los resultados por grado de instrucción

Tabla 23

Distribución de frecuencias y porcentajes según su grado de instrucción y el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la calidad de servicios

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Grado de Instrucción								Total	
	Primaria		Secuntaria		Técnico		Universitario		f _i	%
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Alto	14	4%	45	12%	8	2%	10	3%	77	20%
Medio	47	12%	143	37%	38	10%	52	14%	280	73%
Bajo	5	1%	15	4%	1	0%	6	2%	27	7%
Total	66	17%	203	53%	47	12%	68	18%	384	100%

Nota: Base de datos 2017

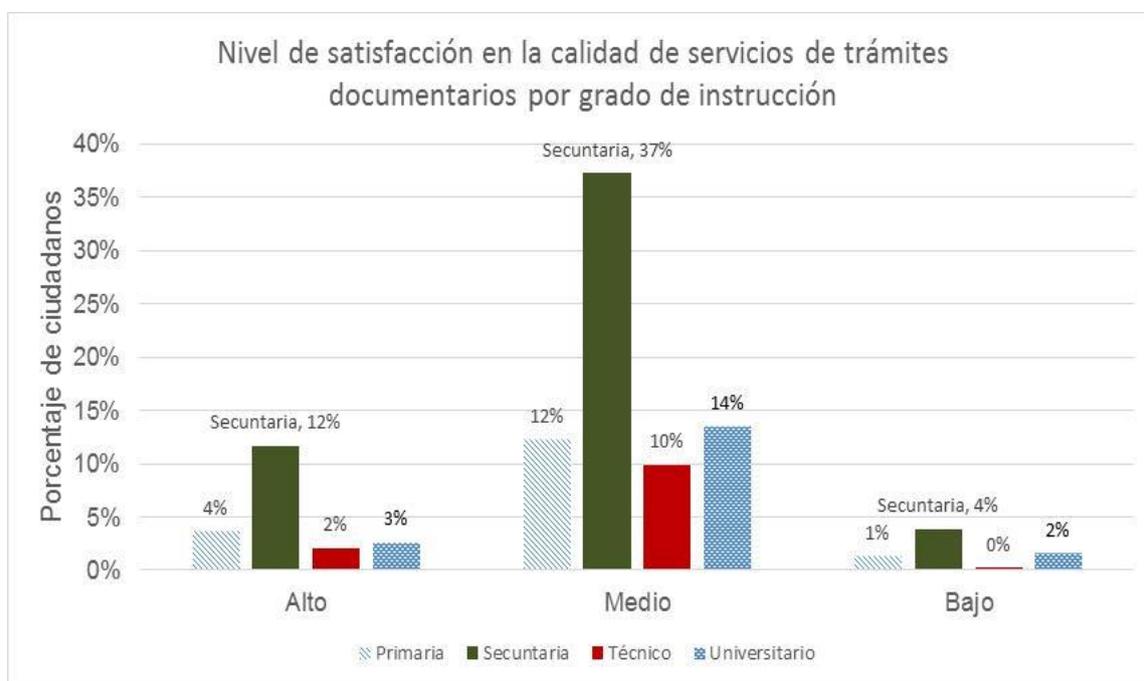


Figura 11. Distribución porcentual según su grado de instrucción y el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la calidad de servicio de trámites documentarios.

De la tabla 23 y figura 11, observamos que existe un grupo representativo del 37% de ciudadanos con grado de instrucción secundaria que presentan nivel medio en la satisfacción del servicio, seguido por un 14%, 12% y 10% por ciudadanos con grado de instrucción universitario, primaria y técnico respectivamente, que totalizados expresan el 73% del nivel medio. A demás el 12% de los ciudadanos con instrucción secundaria manifiesta un nivel alto con respecto a la satisfacción en el servicio, seguido por un 4%, 3% y 2% por ciudadanos con grado de instrucción: primaria, universitario y técnico respectivamente que totalizados expresan el 21% del nivel alto. Por otra parte se observa que el 53% de la población posee grado de instrucción secundaria, seguido por un 18%, 17% y 12% por universitario, primaria y técnica respectivamente.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados según su sexo

Tabla 24

Distribución de frecuencias y porcentajes de ciudadanos según su sexo y el nivel de satisfacción en la calidad de servicios

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Sexo				Total	
	Mujeres		Hombres		f _i	%
	f _i	%	f _i	%		
Alto	41	11%	36	9%	77	20%
Medio	122	32%	158	41%	280	73%
Bajo	9	2%	18	5%	27	7%
Total	172	45%	212	55%	384	100%

Nota: Base de datos 2017

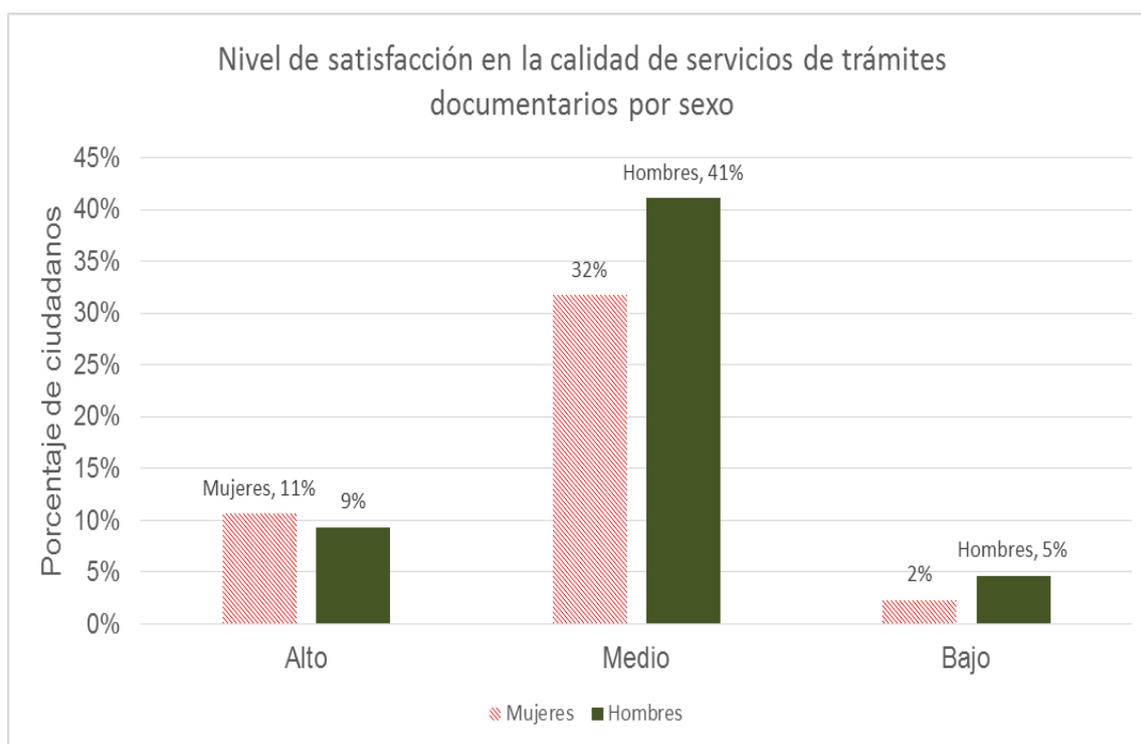


Figura 12. Distribución porcentual según su sexo y el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la calidad de servicio de trámites documentarios.

De la tabla 24 y figura 12, observamos que el nivel medio se encuentra con mayor representatividad mostrando un 41% de hombres y 32% de mujeres, totalizando un 73% de ciudadanos representan nivel medio en la satisfacción del servicio. A demás se observa que existe un 11% de mujeres y 9% de

hombres que manifiestan un nivel alto en la calidad del servicio y finalmente un 5% de hombres y 2% de mujeres presentan un nivel bajo. Así mismo, el 55% de la población son hombres y el 45% restante son mujeres.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

Descripción de los resultados según su rango de edades

Tabla 25

Distribución de frecuencias y porcentajes según rango de edades y el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la calidad de servicios

Nivel de Satisfacción en la calidad de servicios	Rango de edades								Total	
	[18-29]		[30-44]		[45-59]		[>=60]		f _i	%
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%		
Alto	12	3%	28	7%	29	8%	8	2%	77	20%
Medio	27	7%	89	23%	92	24%	72	19%	280	73%
Bajo	1	0%	5	1%	16	4%	5	1%	27	7%
Total	40	10%	122	32%	137	36%	85	22%	384	100%

Nota: Base de datos 2017

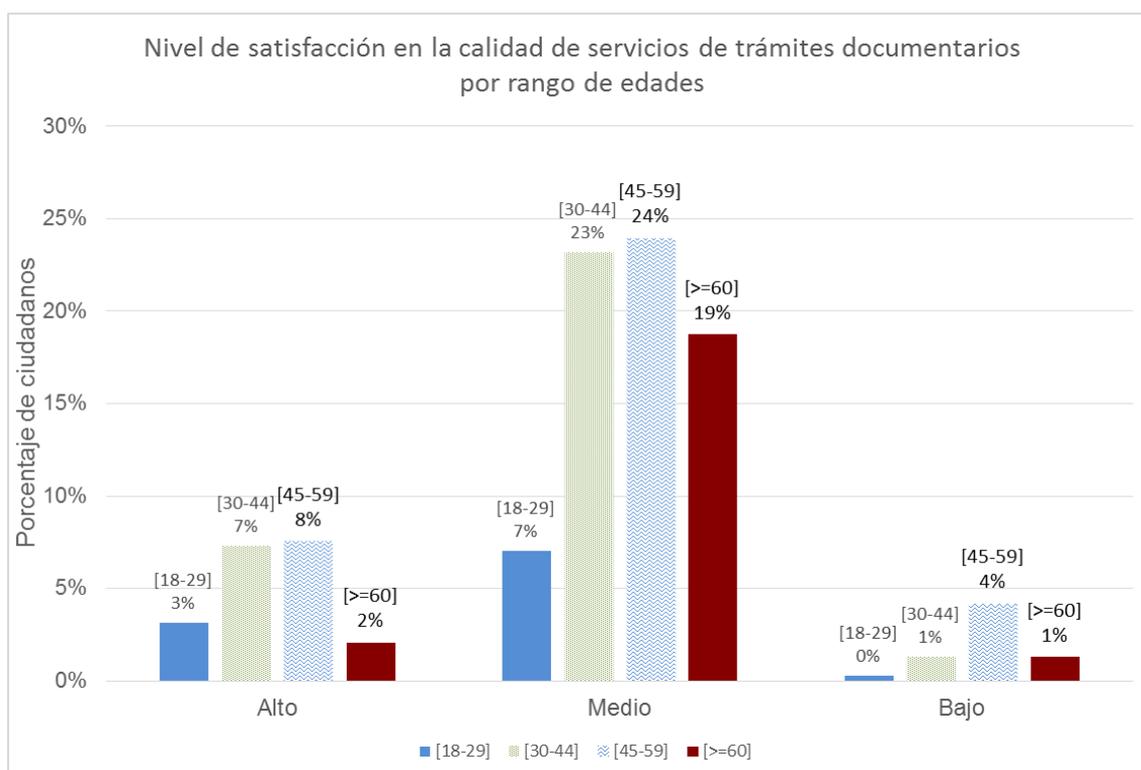


Figura 13. Distribución porcentual según rango de edades y el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la calidad de servicio de trámites documentarios.

De la tabla 25 y figura 13, observamos que existe dos rangos representativos, que suman el 47%, el primero de ellos: el 24% de los ciudadanos cuyas edades

fluctúa entre 45 y 59 años y el segundo con 23% de los ciudadanos cuyas edades están entre 30 y 44 años que presentan nivel medio en la satisfacción del servicio de tramites documentarios, seguido por un 19% de ciudadanos mayores o igual a 60 años (tercera edad o adultos mayores) y finalmente el 7% que está entre los 18 y 29 años, que totalizados expresan el 73% del nivel medio. En el nivel alto encontramos un 8% de los ciudadanos con edades desde los 45 hasta los 59 años, un 7% entre los 30 y 44 años, 3% entre los 18 y 29 años, y finalmente ciudadanos mayores o igual a los 60 años con un 2%.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio.

3.1.2. Análisis inferencial de los resultados de la satisfacción ciudadano en la calidad de servicios de trámites documentarios

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis general y las específicas, se procedió a utilizar la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, por lo mismo que nuestro instrumento Servqual está basada en las diferencias (gaps) de Percepciones [P] y Expectativas [E] ([P-E]) y lo que se quiere probar es si existen diferencias significativas de manera que nuestros resultados descriptivos y la de Servqual se sustenten con base inferencial, se seleccionó este método estadístico por lo mismo que se trata de una muestra relacionada o apareada por lo que cada ciudadano (encuestado) tiene dos registros de medición que se corresponden ([P] y [E]). Para aplicar el método estadístico no paramétrico, las respuestas del cuestionario usan la escala de Likert, la misma que representa una variable cualitativa ordinal politómico, de Wilcoxon vamos a definir ciertos aspectos a considerar, los mismos que mostraremos en la tabla 26:

Tabla 26

Prueba De Los Rangos Con Signo De Wilcoxon

Comparación de medianas para corroborar si existen diferencias significativas entre [P]ercepciones y [E]xpectativa

H ₀ : mediana [P] = mediana[E]	No existen diferencias significativas entre las medianas
H ₁ : mediana [P] <> mediana[E]	Existen diferencias significativas entre las medianas

Zona crítica: p Valor < α ; donde $\alpha = 0,05$

Fuente: Elaboración propia

Hipótesis general

H₀: No existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

H_a: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 27

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon para probar la hipótesis general según rangos y estadísticos de contraste

	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Perspectiva - Expectativa	Rangos	373 ^a	190,65	71113,50
	Rangos positivos	4 ^b	34,88	139,50
	Empates	7 ^c		
	Total	384		

a. Perspectiva < Expectativa

b. Perspectiva > Expectativa

c. Perspectiva = Expectativa

Estadísticos de contraste^b

Perspectiva - Expectativa	
Z	-16,762 ^a
Sig. asintót.	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

De la tabla 27, se observa que los rangos negativos predominan sobre los rangos positivos y se observa diferencias numéricas significativas en el rango promedio (190.65 y 34.88). Así mismo, se aprecia el nivel de significancia Sig. = 0,000 (pValor) es menor que el $\alpha=0.05$ (pValor< α) y Z = -16,762 es menor que -1,96 (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir hay diferencias significativas entre las percepciones y expectativas que tiene el ciudadano del servicio que brinda la comuna, este hecho evidencia que: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Ha: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017..

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 28

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon para probar la hipótesis específica (fiabilidad) según rangos y estadísticos de contraste

	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
PerFiabilidad -	Rangos	351 ^a	179,46	62992,00
ExpFiabilidad	Rangos positivos	4 ^b	49,50	198,00
	Empates	29 ^c		
	Total	384		

a. PerFiabilidad < ExpFiabilidad

b. PerFiabilidad > ExpFiabilidad

c. PerFiabilidad = ExpFiabilidad

Estadísticos de contraste ^b	
PerFiabilidad - ExpFiabilidad	
Z	-16,244 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

De la tabla 28, se observa que los rangos negativos predominan sobre los rangos positivos y se observa diferencias numéricas significativas en el rango promedio (179.46 y 49.50). Asimismo, se aprecia el nivel de significancia Sig. = 0,000 (pValor) es menor que el $\alpha=0.05$ (pValor< α) y $Z = -16,244$ es menor que -1,96 (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir hay diferencias significativas entre las percepciones y expectativas que tiene el ciudadano del servicio que brinda la comuna, este hecho evidencia que: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Ha: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna

Tabla 29

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon para probar la hipótesis específica (capacidad de respuesta) según rangos y estadísticos de contraste

	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
PerCapacidadRespuesta - Rangos		333 ^a	172,41	57411,00
ExpCapacidadRespuesta	Rangos positivos	6 ^b	36,50	219,00
	Empates	45 ^c		
	Total	384		

a. PerCapacidadRespuesta < ExpCapacidadRespuesta

b. PerCapacidadRespuesta > ExpCapacidadRespuesta

c. PerCapacidadRespuesta = ExpCapacidadRespuesta

Estadísticos de contraste ^b	
PerCapacidadRespuesta - ExpCapacidadRespuesta	
Z	-15,865 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

De la tabla 29, se observa que los rangos negativos predominan sobre los rangos positivos y se observa diferencias numéricas significativas en el rango promedio (172.16 y 36.50). Asimismo, se aprecia el nivel de significancia Sig. = 0,000 (pValor) es menor que el $\alpha=0.05$ (pValor $<\alpha$) y $Z = -15,865$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir hay diferencias significativas entre las percepciones y expectativas que tiene el ciudadano del servicio que brinda la comuna, este hecho evidencia que: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Ha: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna

Tabla 30

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon para probar la hipótesis específica (seguridad) según rangos y estadísticos de contraste

	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
PerSeguridad - ExpSeguridad	Rangos	335 ^a	169,50	56781,00
	Rangos positivos	2 ^b	86,00	172,00
	Empates	47 ^c		
	Total	384		

a. PerSeguridad < ExpSeguridad

b. PerSeguridad > ExpSeguridad

c. PerSeguridad = ExpSeguridad

Estadísticos de contraste ^b	
PerSeguridad - ExpSeguridad	
Z	-15,839 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

De la tabla 30, se observa que los rangos negativos predominan sobre los rangos positivos y se observa diferencias numéricas significativas en el rango promedio (169.50 y 86.00). Asimismo, se aprecia el nivel de significancia Sig. = 0,000 (pValor) es menor que el $\alpha=0.05$ (pValor< α) y Z = -15,839 es menor que -1,96 (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir hay diferencias significativas entre las percepciones y expectativas que tiene el ciudadano del servicio que brinda la comuna, este hecho evidencia que: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Ha: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna

Tabla 31

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon para probar la hipótesis específica (tangibilidad) según rangos y estadísticos de contraste

	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
PerTangibles - ExpTangibles	Rangos negativos	250 ^a	141,85	35462,50
	Rangos positivos	22 ^b	75,70	1665,50
	Empates	112 ^c		
	Total	384		

a. PerTangibles < ExpTangibles

b. PerTangibles > ExpTangibles

c. PerTangibles = ExpTangibles

Estadísticos de contraste ^b	
PerTangibles - ExpTangibles	
Z	-13,063 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

De la tabla 31, se observa que los rangos negativos predominan sobre los rangos positivos y se observa diferencias numéricas significativas en el rango promedio (141.85 y 75.70). Asimismo, se aprecia el nivel de significancia Sig. = 0,000 (pValor) es menor que el $\alpha=0.05$ (pValor $<\alpha$) y $Z = -13,063$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir hay diferencias significativas entre las percepciones y expectativas que tiene el ciudadano del servicio que brinda la comuna, este hecho evidencia que: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Ha: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna

Tabla 32

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon para probar la hipótesis específica (empatía) según rangos y estadísticos de contraste

	Rangos	N	Rango promedio	Suma de rangos
PerEmpatia -	Rangos negativos	331 ^a	171,85	56884,00
ExpEmpatia	Rangos positivos	7 ^b	58,14	407,00
	Empates	46 ^c		
	Total	384		

a. PerEmpatia < ExpEmpatia

b. PerEmpatia > ExpEmpatia

c. PerEmpatia = ExpEmpatia

Estadísticos de contraste ^b	
PerEmpatia - ExpEmpatia	
Z	-15,733 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

De la tabla 32, se observa que los rangos negativos predominan sobre los rangos positivos y se observa diferencias numéricas significativas en el rango promedio (171.85 y 58.14). Asimismo, se aprecia el nivel de significancia Sig. = 0,000 (pValor) es menor que el $\alpha=0.05$ (pValor $<\alpha$) y $Z = -15,733$ es menor que $-1,96$ (punto crítico), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir hay diferencias significativas entre las percepciones y expectativas que tiene el ciudadano del servicio que brinda la comuna, este hecho evidencia que: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Tabla 33
Rangos de comparación [Percepción - Expectativa] general y por cada dimensión

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Percepción - Expectativa	Rangos negativos	373 ^a	190,65	71113,50
	Rangos positivos	4 ^b	34,88	139,50
	Empates	7 ^c		
	Total	384		
PerFiabilidad - ExpFiabilidad	Rangos negativos	351 ^d	179,46	62992,00
	Rangos positivos	4 ^e	49,50	198,00
	Empates	29 ^f		
	Total	384		
PerCapacidadRespuesta - ExpCapacidadRespuesta	Rangos negativos	333 ^g	172,41	57411,00
	Rangos positivos	6 ^h	36,50	219,00
	Empates	45 ⁱ		
	Total	384		
PerSeguridad - ExpSeguridad	Rangos negativos	335 ^j	169,50	56781,00
	Rangos positivos	2 ^k	86,00	172,00
	Empates	47 ^l		
	Total	384		
PerEmpatia - ExpEmpatia	Rangos negativos	331 ^m	171,85	56884,00
	Rangos positivos	7 ⁿ	58,14	407,00
	Empates	46 ^o		
	Total	384		
PerTangibles - ExpTangibles	Rangos negativos	250 ^p	141,85	35462,50
	Rangos positivos	22 ^q	75,70	1665,50
	Empates	112 ^r		
	Total	384		

a. Percepción < Expectativa

b. Percepción > Expectativa

c. Percepción = Expectativa

d. PerFiabilidad < ExpFiabilidad

e. PerFiabilidad > ExpFiabilidad

f. PerFiabilidad = ExpFiabilidad

g. PerCapacidadRespuesta < ExpCapacidadRespuesta

h. PerCapacidadRespuesta > ExpCapacidadRespuesta

i. PerCapacidadRespuesta = ExpCapacidadRespuesta

j. PerSeguridad < ExpSeguridad

k. PerSeguridad > ExpSeguridad

l. PerSeguridad = ExpSeguridad

m. PerEmpatia < ExpEmpatia

n. PerEmpatia > ExpEmpatia

o. PerEmpatia = ExpEmpatia

p. PerTangibles < ExpTangibles

q. PerTangibles > ExpTangibles

r. PerTangibles = ExpTangibles

En la tabla 33, se muestran los rangos de diferencias negativas, diferencias positivas y los empates en forma general y por cada dimensión, a las dimensiones se le agregaron un sufijo “Per.” o “Exp.” según el atributo que corresponda [Percepción (Per) o Expectativa (Exp)]. Estos resultados forman parte del método Wilcoxon, el cual nos permite determinar si entre cada par de atributos se encuentra una diferencia significativa.

Tabla 34

Percepción y Expectativa general y por cada dimensión, Estadísticos de contraste^b

	Percepción - Expectativa	PerFiabilidad - ExpFiabilidad	PerCapacidad Respuesta - ExpCapacidad Respuesta	PerSeguridad - ExpSeguridad	PerEmpatia - ExpEmpatia	PerTangibles - ExpTangibles
Z	-16,762 ^a	-16,244 ^a	-15,865 ^a	-15,839 ^a	-15,733 ^a	-13,063 ^a
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Basado en los rangos positivos.

b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

En la tabla 34, se muestra el resultado resumen por cada par (Percepción y Expectativa), donde se incluyen los valores de significancia para cada dimensión y por cada par, llamado estadísticos de contraste. Debido a que el análisis supone un error de 5% y que todos los valores de significancia son menores a 0.05, se puede afirmar que todas las diferencias son estadísticamente significativas, y los valores Z nos indica que en todos los casos son menores a la zona crítica (1.96), ello significa que están fuera de la zona de aceptación de la hipótesis nula, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir: Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

IV. Discusión

De los resultados de la investigación dan cuenta que un 73% de los ciudadanos manifiesta haber alcanzado un nivel medio en la satisfacción del servicio de tramites documentarios, seguido de un 20% de ciudadanos que tienen un nivel alto de satisfacción con el servicio, y restante 7% un nivel bajo; Así mismo, la puntuación Servqual (-0.98), demuestra que existe un déficit en la calidad del servicio en un 19.60%; desde la percepción que tiene el ciudadano con el servicio de trámites se obtuvo un promedio de 3.15 y las expectativas un promedio de 4.13 con un Likert de 5 niveles. Según las brechas (gaps) por dimensiones se tiene los siguientes resultados: Fiabilidad (-1.21), capacidad de respuesta (-1.17), seguridad (-1.13), empatía (-0.82) y tangibilidad (-0.55) de brechas de insatisfacción. Al respecto Parasuraman et al. (1988). Demostraron que existía un déficit de la calidad (brecha de insatisfacción) cuando la puntuación global Servqual es menor a Cero. Los resultados de la prueba Wilcoxon en la estadística de contraste para $p=0,000$ y $Z= -16.762$, lo que indica que las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano del servicio son significativamente diferentes y al estar el Z fuera del punto crítico, confirma la hipótesis alterna que sostiene: existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017.

Cueva (2015), en su investigación determina el grado de satisfacción de los clientes del Hotel Los Portales, Piura, aplicando el modelo Servqual, obtiene un $gap_5=0.103$, y el promedio de sus expectativas es de 4.245 con escala Likert de 5 niveles, lo que se traduce en un alto grado de satisfacción, pero al mismo tiempo encontró ciertos ítems que tienen brechas de insatisfacción, y según Kotler y Armstrong (2008), el cliente estará muy satisfecho cuando el servicio recibido haya sobrepasado sus expectativas, en esta investigación con los indicadores Servqual se tiene un gap global de -0.98, sin embargo las percepciones alcanzan el 76% de satisfacción.

Onton et al. (2010), en su investigación elabora el estudio sobre la calidad de servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto Jorge Chávez, Lima, aplicando Servqual encuentra el índice general Servqual = (-0.63) lo que demuestra que existe un déficit en la

calidad del servicio del 9%, y un promedio en las percepciones de 5.46 y 6.09 en expectativas con escala likert de 7 niveles, lo que indica que la satisfacción percibida es bueno y aplicando el método Wilcoxon, se encontró que todas las diferencias (percepciones - expectativas) son estadísticamente significativas, todas teniendo brechas negativas o de insatisfacción con excepción de la dimensión tangibilidad; En nuestra investigación encontramos resultados parecidos tal es así que obtuvimos un índice general Servqual = -0.98, todas las dimensiones con gaps negativos, con la estadística descriptiva se demostró nivel medio en la satisfacción y aplicando Wilcoxon también encontramos diferencias significativas.

Herrera (2015), en su investigación identifica el grado de satisfacción por la calidad de atención que percibe el usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio Bernales, aplicando las dimensiones Servqual, indica que solo el 9.9% de la población está satisfecha. Las dimensiones capacidad de, tangibilidad, empatía, seguridad y fiabilidad han obtenido 92.5%, 91.4%, 91.3%, 88.2% y 87.6% de insatisfacción respectivamente. Lo sustenta esa capacidad de respuesta en términos que hay demoras en la programación de citas y largo tiempo de espera para atención; la empatía, en comprender las necesidades del usuario, respeto y trato amable; los aspectos tangibles, el equipamiento y materiales para la atención. En cambio en esta investigación la dimensión tangibilidad hay un 11% de insatisfacción y podemos preguntarnos tendrán la misma valoración en expectativa y percepción la falta de un equipo en el sector hospitalario (salud) y en el sector municipal (gobierno local).

También, Moreno (2012) en su investigación evalúa el grado de satisfacción de los clientes del restaurant "La cabaña de Don Parce" aplicando Servqual halla la media de las percepciones un 4.017, con una escala Likert de 5 niveles y según su baremo indica que existe alta calidad en el servicio, sin embargo existen ítems que se debe de mejorar como precisar el tiempo que tardara su pedido en llegar a la mesa, la cortesía y amabilidad que son atendidos; nos preguntamos si bastara compararla con el baremo para concluir sobre el nivel de satisfacción de los clientes.

Benavente y Figueroa (2012), en su investigación sobre el grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt, Chile, aplicando Servqual halla los gap5 obteniendo en todas las dimensiones gaps negativos sin embargo en el banco del Estado ha obtenido un promedio de satisfacción mayor al 75% y en el Santander mayor a 65%; en cambio en esta investigación todos los gaps son negativos, pero en porcentaje de percepciones con respecto a las expectativas indican que hay un 76% de satisfacción.

Gonzales (2013), en su investigación sobre calidad del servicio bancario de una sucursal del Banco Popular de Ahorro percibida por el cliente, obtuvo un gap global de -1.27 y en todas sus dimensiones gaps negativos, el método Wilcoxon indica que hay diferencias significativas entre percepciones y expectativas es decir existe brechas de insatisfacción; por otra parte en esta investigación un gap global de -0.98; en ambos casos demuestran que hay un déficit en la calidad del servicio y por tanto una oportunidad de mejora con la ventaja que se ha identificado las brechas de insatisfacción por dimensiones y por ítems del instrumento Servqual.

Palacios (2014), en su investigación *la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*, evalúa solo percepciones aplicando Servperf, las dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y fiabilidad, han alcanzado el 50% del calificativo bueno, con excepción de la seguridad con 59%. En general el porcentaje de satisfacción es regular en un 47% y 39% como bueno. Para Zeithaml 1988 (citado por Duque y Chaparro, 2012, p. 164) donde nos indica que la calidad dentro de los servicios está supedita a la calidad percibida. Para Cobra (2000), manifiesta sobre las expectativas lo siguiente “La investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio”. (p.142).

Guerra (2015), en su investigación evalúa la calidad de atención al cliente en los puntos de venta directa de las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto, Colombia. Aplicando Servqual obtiene un gap5 global de -

1.6, lo que implica decir que existe 32% de brechas de insatisfacción. Obtuvo en promedio 3.40 puntos (68%) en percepciones, lo cual indica un nivel de satisfacción aceptable; y en mi investigación el gap5 global fue de -0.98, en ese sentido en ambas investigaciones existe déficit en la calidad del servicio (brechas de insatisfacción) tal como lo definen Parasuraman et al. (1988); sin embargo en ambas investigaciones las percepciones son aceptables.

Álvarez (2012), en su investigación determina el grado de satisfacción de los clientes en una red de supermercados del Gobierno con respecto a la calidad del servicio ofrecido, aplicando Servqual concluye que el indicador global del índice de calidad del servicio que es de -1.27, lo que indica que existe un déficit en la calidad del servicio, entendiéndose que las percepciones no alcanzan las expectativas, por lo tanto hay oportunidad de mejora para lograr una satisfacción total. En las dimensiones encontró brechas de insatisfacción con respecto al ideal (expectativa), como sigue: evidencias físicas 29.9%, Fiabilidad 27.4%, Interacción personal 22.6% y políticas 22.6%

Podemos observar que en todas las tesis anteriores la aplicación de Servqual, algunas tesis han utilizado los cuatro indicadores (Percepción [P], Expectativa [E], brechas [P-E] y ICS) como en esta investigación, además hemos realizamos un paso más al llevar a la estadística descriptiva e inferencial obteniendo resultados similares al obtenido por Servqual.

V. Conclusiones

Primero: Con respecto a la hipótesis general que sostiene: “Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, los resultados de la prueba Wilcoxon en la estadística de contraste muestran los siguientes valores: para $p=0,000$ y $Z= -16.762$, al obtener un $p < \alpha$ ($\alpha=0.05$), nos confirma que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano con los servicios de trámites que brinda la comuna y a su vez el $Z < -1.96$ (punto crítico) al estar fuera de la zona critica nos conlleva aceptar la hipótesis alterna. Desde el análisis descriptivo, según sus percepciones el 73% de los ciudadanos manifiesta haber alcanzado un nivel medio en la satisfacción del servicio de trámites documentarios, seguido de un 20% de ciudadanos que tienen un nivel alto de satisfacción con el servicio. El análisis de ciertas características socio demográficas se encontró que existe un 70% de su población con estudios de primaria y secundaria que alcanzaron el nivel medio en un 49% y el nivel alto en un 16%. Así mismo, la puntuación Servqual ($gap5=-0.98$), demuestra que hay una brecha de insatisfacción global de un 19.60%; además se ha detectado brechas de insatisfacción en todas las dimensiones Servqual y haciendo el análisis con las expectativas y percepciones se obtuvo un promedio de 4.13 y 3.15 respectivamente, la que nos indica que hay alrededor de un 76% de satisfacción en la calidad de servicio en estudio.

Segunda: Con respecto a la hipótesis específica 1 que sostiene: “Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, los resultados de la prueba Wilcoxon, en la estadística de contraste, muestran los siguientes valores: para $p=0,000$ y $Z= -16.244$, al obtener un $p < \alpha$ ($\alpha=0.05$), nos confirma que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano con los servicios de trámites que brinda la comuna y a su vez el $Z < -$

1.96 (punto crítico) al estar fuera de la zona crítica nos conlleva aceptar la hipótesis alterna. Desde el análisis descriptivo: según sus percepciones el 55% de ciudadanos presentan un nivel medio y el 24% en el nivel alto; se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión confiabilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio. Así mismo aplicando Servqual se tiene un gap5 de -1.21, lo que indica que existen brechas de insatisfacción; los ítems I1, I4 referidos al cumplimiento del trámite en el tiempo prometido fueron las más críticas con un puntaje de -1.52 y -1.31 respectivamente.

Tercera: Con respecto a la hipótesis específica 2 que sostiene: “Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, los resultados de la prueba Wilcoxon, en la estadística de contraste, muestran los siguientes valores: para $p=0,000$ y $Z= -13.063$, al obtener un $p < \alpha$ ($\alpha=0.05$), nos confirma que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano con los servicios de trámites que brinda la comuna y a su vez el $Z < -1.96$ (punto crítico) al estar fuera de la zona crítica nos conlleva aceptar la hipótesis alterna. Desde el análisis descriptivo: según sus percepciones el 51% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 20% en el nivel alto y 29% alcanzan el nivel bajo. De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio. Así mismo aplicando Servqual se tiene un gap5 de -1.17, lo que indica que existen brechas de insatisfacción; Los ítems I6, I8 referidos a la rapidez con la que se atiende obtuvieron puntajes de -1.48 y -1.25 respectivamente.

Cuarto: Con respecto a la hipótesis específica 3 que sostiene: “Existe un

nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, los resultados de la prueba Wilcoxon, en la estadística de contraste, muestran los siguientes valores: para $p=0,000$ y $Z= -15.839$, al obtener un $p < \alpha$ ($\alpha=0.05$), nos confirma que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano con los servicios de trámites que brinda la comuna y a su vez el $Z < -1.96$ (punto crítico) al estar fuera de la zona critica nos conlleva aceptar la hipótesis alterna. Desde el análisis descriptivo: según sus percepciones el 62% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 20% en el nivel alto y 18% alcanzan el nivel bajo. De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio. Así mismo aplicando Servqual se tiene un gap5 de -1.13, lo que indica que existen brechas de insatisfacción; Los ítems I11, I13 referidas a la habilidad de transmitir confianza en el servicio que se brinda obtuvieron puntajes de -1.21 y -1.16 respectivamente.

Quinto: Con respecto a la hipótesis específica 4 que sostiene: “Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano en cuanto a la tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, los resultados de la prueba Wilcoxon, en la estadística de contraste, muestran los siguientes valores: para $p=0,000$ y $Z= -15.839$, al obtener un $p < \alpha$ ($\alpha=0.05$), nos confirma que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano con los servicios de trámites que brinda la comuna y a su vez el $Z < -1.96$ (punto crítico) al estar fuera de la zona critica nos conlleva aceptar la hipótesis alterna. Desde el análisis descriptivo: según sus percepciones el 61% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 32% en el nivel alto y 7% alcanzan el nivel bajo. De los

resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio. Así mismo, aplicando Servqual se tiene un gap5 de -0.55, lo que indica que existen brechas de insatisfacción; Los ítems I19 y I20 relacionados a la apariencia de las instalaciones y los equipos tecnológicos obtuvieron puntajes de -0.68 y -0.62 respectivamente.

Sexto: Con respecto a la hipótesis específica 5 que sostiene: “Existe un nivel medio de la satisfacción del ciudadano desde el punto de vista empático del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017”, los resultados de la prueba Wilcoxon, en la estadística de contraste, muestran los siguientes valores: para $p=0,000$ y $Z= -15.733$, al obtener un $p < \alpha (\alpha=0.05)$, nos confirma que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones que tiene el ciudadano con los servicios de trámites que brinda la comuna y a su vez el $Z < -1.96$ (punto crítico) al estar fuera de la zona crítica nos conlleva aceptar la hipótesis alterna. Desde el análisis descriptivo: según sus percepciones el 64% de ciudadanos presentan un nivel medio, el 30% en el nivel alto y 6% alcanzan el nivel bajo. De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión empatía del servicio de tramites documentarios en la Municipalidad de Puente Piedra, 2017, tiene una tendencia al nivel medio. Así mismo, aplicando Servqual se tiene un gap5 de -0.82, lo que indica que existe brechas de insatisfacción; El ítem I16 relacionados a que la prestación del servicio sea personalizada pensando en el beneficio del ciudadano en tiempo, costo y acceso obtuvo un puntaje de -1.26, este puntaje indica que la brecha de insatisfacción es de 25%.

VI. Recomendaciones

Primera: Desde el análisis inferencial al haber evidenciado que existen diferencias significativas entre las expectativas y las percepciones, con predominio de los rangos negativos (en todas las dimensiones) y desde la puntuación global de Servqual un valor de -0.98 (19.60%) demuestran que existen brechas de insatisfacción la misma que nos da la oportunidad de mejorar aspectos importantes del servicio que brinda el Municipio de Puente Piedra.

De manera general podemos recomendar centrarse básicamente en las dimensiones que tienen mayor brecha de insatisfacción la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad que representa alrededor de un 70% (del 19.60%) de las brechas de insatisfacción en la calidad del servicio de trámites. Para ello sabemos que el TUPA (texto único de procedimientos administrativos), es el documento que debería de reflejar un buen análisis y estimación de los tiempos, requisitos, costos, responsables de un determinado trámite teniendo en cuenta las capacidades de la comuna y las expectativas del ciudadano.

En ese sentido primero debemos publicar (impresa según requerimiento del ciudadano, digital y consulta web) el texto único de procedimientos administrativos el cual debería ser expuesto de forma clara y precisa, teniendo en cuenta las características de su población, donde se pueda apreciar: los requisitos, los costos implicados, el tiempo que toma en ejecutarse, y la autoridad competente, con la finalidad de que el ciudadano conozca por anticipado las acciones implicadas en su trámite y crear expectativas que se puedan alcanzar y en el mejor de los casos superar, con la finalidad de generar bienestar y satisfacción en el ciudadano.

Una vez aplicado las recomendaciones, volver aplicar Servqual para afinar ciertos aspectos que aun muestran brechas de

insatisfacción y garanticen la mejora continua de los servicios brindados.

Segunda: La dimensión Fiabilidad. Es la que muestra mayor brecha de insatisfacción con 24.28% (del 19.60%), dado que esta dimensión está relacionada con el cumplimiento de plazos y a la primera, de aquí podemos inferir que existen procesos ó áreas internas que causan cuellos de botella (colas) o en su lugar los tiempos que se establecen para realizar un trámite no está acorde con las capacidades actuales de la comuna; ello nos indica que existen procesos que deberían primero optimizarse o simplificar las actividades o la racionalización de recursos municipales y luego automatizarse. Así mismo, no hacer bien las cosas a la primera conlleva a encarecer un proceso y generar un malestar en el ciudadano. En ese sentido, debemos de alinear e integrar los procesos, de manera que haya una sincronización con los tiempos y la utilización de los recursos, con las tecnologías de información y comunicaciones.

Tercera: La dimensión Capacidad de respuesta con una brecha de insatisfacción de 23.36% (del 19.60%), está relacionada con la rapidez que se brinda el servicio y los tiempos de espera. Se recomienda después de haber aplicado la optimización de ciertos procesos (como ejemplo: Las operaciones de catastro), sería bueno pensar en mejorar los sistemas informáticos los cuales pueden incorporar: mecanismos de ingreso, de control y seguimiento, de publicar información, reglas de negocio según el TUPA, exactitud de los cálculos e integridad de la información, por lo mismo los sistemas informáticos cumplen un papel importante cuando la institución necesita ser eficiente, transparente y hacer un buen uso de los recurso públicos. Así mismo que el personal debe mostrar agilidad en la resolución de problemas.

Cuarta: La dimensión seguridad con una brecha de insatisfacción de

22.70% (del 19.60%), está relacionada con la capacidad y conocimiento que tiene el personal del trámite; se debería capacitar (alinearse al TUPA) o contratar personal capacitado, para la ejecución de sus funciones. Por otra parte las ventanillas de pago presencial o electrónico (tarjeta Pos, VisaNet) deberían tener mayor privacidad, así mismo deberían extender esta funcionalidad para que los pagos de tributos, pagos de trámites y/o cualquier otro pago (ejemplo: por participación ciudadana en proyectos) se efectúen de manera virtual (banca por internet con token).

Quinta: La dimensión empatía con una brecha de insatisfacción de 16.30% (del 19.60%) relacionada con una atención personalizada, con el buen trato, sin discriminación y los horarios de atención. Aquí la comuna debería invertir en programas que ayudan a combatir el estrés laboral y/o inculcar la cultura al servicio buscando mejorar el desempeño laboral y la atención al público usuario. Por otra parte, deberían de mejorar su sistema informático para que el ciudadano pueda conocer el estado de su trámite en cualquier momento y desde cualquier parte haciendo uso del internet, y que eventualmente podría extenderse a que pueda llenar ciertos formularios de su trámite para que cuando vaya a ventanilla sea para formalizar o regularizar ciertos requisitos.

Sexta: La dimensión tangibilidad con la menor brecha de insatisfacción de un de 11.03% (del 19.60%), relacionada con las presentación de las instalaciones, personal y documentación del servicio. Aquí la comuna debería de mejorar las zonas de espera, para que en este ambiente además de esperar, se dé a conocer los procedimientos según la necesidad del ciudadano.

VII. Referencias

- Álvarez, G., (2012). *Satisfacción De Los Clientes Y Usuarios Con El Servicio Ofrecido En Redes De Supermercados Gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra ed.). Colombia: Person Educación.
- Benavente, B. y Figueroa, T. (2012). *Medición Del Grado De Satisfacción De Los Clientes Bancarios De Puerto Montt Basada En La Escala Servqual*. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.
- Cantú, D. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ta ed.). México D.F.: McGraw – Hill Interamericana Editores, S.A.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Casermeiro de Goytia, M. (2010). *La calidad en los servicios públicos, Gobierno de la provincia de Salta, Argentina*.
- Cobra, M (2000). *Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación* (2da ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Cueva, V. (2015). *Evaluación De La Calidad Percibida Por Los Clientes Del Hotel Los Portales A Través Del Análisis De Sus Expectativas Y Percepciones*. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Duque O., E. J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Duque O., Edison J. y Chaparro P., César R. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192.

De la Parra, E. (2006). *Valor del Servicio en la Comunicación Organizacional*. México: Endora Editorial.

Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ra ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Fontalvo T., Vergara J. (2010) *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008* (1ra ed.). España: Eumed

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update* (4th Ed.). Boston: Allyn & Bacon

Gonzales, R. (2013), *Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida En Entidades Bancarias A Través De La Escala Servqual*. Universidad Cienfuegos, Cuba.

Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Grande, I. (2000). *Marketing de los Servicios* (3ra ed.). España: ESIC Editorial.

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios, la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.

Guerra, A. (2015), *Evaluación De La Atención Al Cliente En Las Empresas Lácteas De La Ciudad De San Juan De Pasto Departamento De Nariño*. Universidad De Nariño, Colombia.

Herrera, O (2015). *Factores Asociados A La Calidad De Atención en El Servicio De Emergencia hospital Sergio E. Bernales 2015*. Universidad San Martín de Porres, Perú.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: Mc-Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: Mc-Graw Hill.

ISO 9000:2015, *Conceptos fundamentales de los sistemas de calidad*, Data.
URL <https://www.iso.org/standard/45481.html>

Jany E., J. N. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.

Kotler, P; y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (12ma ed.). México: Pearson Educación, S.A.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (8va ed.). México: Pearson Education.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (12ma ed.). México: Pearson Education.

Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta De Mejora De Calidad En El Servicio De Una Empresa De Unidades De Energía Eléctrica Ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana, México.

Lehman, D; y Winer R. (2007) *Administración del Producto* (4ta ed.).México: McGraw-Hill Interamericana.

Moreno, J. (2012). *Medición De La Satisfacción Del Cliente En El Restaurante La Cabaña De Don Parce*. Universidad de Piura, Piura, Perú.

Münch, L. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total* (2da ed.). México D.F.: Editorial Trillas.

- Onton, I; Mendoza, C; y Ponce, M. (2010). *Estudio De La Calidad Del Servicio En El Aeropuerto De Lima: Expectativas Y Percepción Del Pasajero Turista*. Pontifica Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
- Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993): *The Nature and Determinants of Consumer Expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science* 21(1): 1-12.
- Peel, M. (1991). *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Pierre, E. Y Langeard, E. (1989). *El Marketing De Servicios*. Aravaca: McGraw-Hill / Interamericana De España.
- Soto, R (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos (2da ed.)*.Perú: Diograf.
- Suárez, R (2015). *El Nivel De Calidad De Servicio De Un Centro De Idiomas Aplicando El Modelo Servqual Caso: Centro De Idiomas De La Universidad Nacional El Callao Periodo 2011 – 2012*.Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Walker O, Boyd H, Mullins J, Larréché J. (2005). *Marketing Estratégico. Enfoque de Toma de Decisiones (4ta ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.

VIII. Anexos

Enfoque, metodología, tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que "la investigación con enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento, y probar teorías". (p.4).</p> <p>Metodología</p> <p>El método que se aplicará en esta investigación es el método hipotético deductivo, y para Bernal (2010), "consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben de confrontarse con los hechos." (p.60).</p> <p>Tipo de estudio - Nivel - Diseño</p> <p>Esta investigación es de tipo básica, y Valderrama (2013) lo define de la siguiente manera: Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.164).</p> <p>Hernández, et al. (2014), una investigación descriptiva "busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población." (p.92).</p> <p>Investigación no experimental</p> <p>Hernández, et al. (2014), las Investigaciones no experimentales son "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p.152.)</p>	<p>Población o unidad de análisis</p> <p>La población, específicamente la población electoral según el registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC), es de 200679 ciudadanos, de los cuales son 100350 hombres y 100329 mujeres.</p> <p>Muestra y muestreo</p> <p>Para Hernández, et al. (2014), la muestra es un "subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta" (p.173).</p> <p>El tamaño óptimo de muestra se determinó utilizando la siguiente fórmula probabilística, obtenida de Carrasco (2009, p.242):</p> $n = \frac{Z^2 p.qN}{e^2(N-1) + Z^2 p.q}$ <p>El total de la muestra es de 384 ciudadanos y el muestreo es aleatorio simple probabilístico.</p>	<p>Técnica de recolección de datos La técnica aplicar es la encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>El instrumento a utilizar es el cuestionario SERVQUAL adaptado que tiene dos cuestionarios, el primero para expectativas y el segundo para percepciones compuestas por 5 dimensiones, conformada por un total de 22 ítems (preguntas) y con respuestas de tipo Likert, para cada cuestionario respectivamente.</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre Escala SERVQUAL.</p> <p>Autor Parasuraman, Zeithaml y Berry.</p> <p>Procedencia USA</p> <p>Año 1988</p> <p>Adaptación Para la municipalidad de Puente Piedra por Jorge Chicana Aspajo</p> <p>Año 2017</p> <p>Objetivo ciudadano en la calidad de servicios de tramites documentarios.</p> <p>Rango de aplicación Ciudadanos mayores de 18 años.</p> <p>Administración Individual o colectiva</p> <p>Duración 20 minutos en total para ambas promedios: (percepciones y expectativas).</p> <p>Dimensiones Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.</p> <p>Validación Juicio expertos</p> <p>Confiabilidad coeficiente Alpha de Cronbach</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>Se realiza la respectiva codificación y tabulación de los datos en ms-excel</p> <p>Se obtiene los resultados de las expectativas, percepciones y los gaps del servicio según SERVQUAL</p> <p>Se elabora las tablas, graficas y la interpretación de las mismas</p> <p>Análisis inferencial</p> <p>Se realiza el respectivo traslado de los datos de ms-excel a SPSS</p> <p>Aplicamos las pruebas no paramétricas para muestras relacionadas específicamente el Método de Wilcoxon</p> <p>Se aplican las pruebas de hipótesis y su aceptación o rechazo.</p>

Anexo 2 Instrumentos



Encuesta de satisfacción al ciudadano

Estimado Vecino Puente Piedrino

Me es grato saludarles y a la vez agradecerlos por su apoyo en nuestro diagnóstico de la calidad del servicio que le brindamos. Cabe indicar que ello servirá para brindarles un mejor servicio.

Se tiene dos columnas de valoración:

Espera: Como le gustaría que sea el servicio

Recibe: Como le están brindando (o brindaron) el servicio

Marque la casilla según corresponda:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Item	Pregunta	Espera					Recibe				
1	Cuando el municipio le prometen hacer un trámite en un tiempo determinado, lo cumplen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Cuando usted tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés por solucionarlo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	La oficina de trámites realiza bien el servicio la primera vez	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Los trámites concluyen (terminan) en el tiempo oportuno	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Es informado sobre la ejecución su trámite sin errores (etapas del trámite)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	El personal municipal le brinda un servicio rápido	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	El personal municipal siempre está dispuesto apoyarle	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	El tiempo que estuvo en cola fue adecuado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	El personal municipal resuelve sus dudas en un tiempo adecuado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Cuando realiza sus trámites o transacciones se siente seguro	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Los documentos que gestiona no se trasapelan (pierden)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	El personal municipal cuenta con conocimientos para responder sus consultas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Le brindan una atención individualizada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	La atención recibida es placentera (personalizado, amabilidad, buen trato, honesto, sin discriminación)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	El servicio que le brindan es pensado para el beneficio de los ciudadanos (tiempo/costo/acceso en línea)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	El personal municipal entiende sus solicitudes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Los horarios de las atención se amoldan a las necesidades de los ciudadanos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Los equipos tecnológicos tienen apariencia moderna	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Las instalaciones son atractivas y cómodas (limpieza, iluminación, temperatura, ventilación, zona de espera)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	La presentación del personal municipal es adecuada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Los materiales asociados al servicio son visualmente atractivos (folletos, formatos, hoja de requisitos, etc)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Sexo

Masculino

Femenino

Grado de instrucción

Primaria

Secundaria

Técnico

Universitario

Edad

Anexo 3
Base de datos

Anexo 4
Carta de solicitud a la Municipalidad de Puente Piedra



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
 SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

EXPEDIENTE: 12707-2017

Fecha: 04/04/2017 Hora: 09:11 AM Folio: 002
 Documento: SOLICITUD
 Nº Idea: 0001063
 Solicitante: JOSE CHICANA ASPAÑO
 Domicilio: ASOCIACION DE VIVIENDA VILLA LAS FLORES DE NORTE
 Teléfono: 960505452
 Detalles: AUTORIZACION PARA APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCION

Recepcionado por: J. Chicana
 ANTHALY CRISTINA CAHUELEON
 Solicitante

Si trámite será gestionado en:
GERENCIA MUNICIPAL
 Consultas al teléfono: 219-6207

MEMO N° 543 SGACAC
 06-04-17

Calle 9 de Junio 100 - Puente Piedra
 Central Telefónica: 219-6201
 www.municipiopenuepietra.gob.pe

SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCION

ALCALDE DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

D SUB GERENCIA: MUNICIPAL

ASPAÑO, identificado con DNI 70000000
 nacido en ASOC. VIVIENDAS VILLA LAS FLORES
PUENTE PIEDRA, ante Ud.

presento y expongo:
MAESTRO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ULTIMO SEMESTRE ACADEMICO ME VEO EN LA

NECESIDAD DE SOLICITAR A USTED SR. SANTAMARIA PEREZ, ANGEL
APOYARME EN AUTORIZAR APLICAR LAS ENCUESTAS SOBRE EL NIVEL DE
SATISFACCION EN LOS SERVICIOS DE TRAMITES DOCUMENTARIOS, POR SER UN
REQUISITO PARA PODER COMPLEMENTAR EL ESTUDIO E INFORME QUE ESTOY
REALIZANDO, EL MISMO QUE SIRVIERA PARA TENER ACCIONES DE MEJORA.

Por lo tanto ruego a Usted señor Alcalde acceder a mi solicitud por ser de Justicia.

Puente Piedra, 04 de ABRIL del 2017

J. Chicana
 Firma del Solicitante

Teléfono / Celular / RPM / RPC: 960505452 Email: chicana.jorge@gmail.com



Anexo 5
Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Confiabilidad								
1	Cuando el municipio le promete hacer un trámite en un tiempo determinado, lo cumple	X		X		X		
2	Cuando usted tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
3	La oficina de trámites realiza bien el servicio la primera vez	X		X		X		
4	Los trámites concluyen (terminan) en el tiempo oportuno	X		X		X		
5	Es informado sobre la ejecución su trámite sin errores (etapas del trámite)	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
6	El personal municipal le brinda un servicio rápido	X		X		X		
7	El personal municipal siempre está dispuesto a apoyarle	X		X		X		
8	El tiempo que estuvo en cola fue adecuado	X		X		X		
9	El personal municipal resuelve sus dudas en un tiempo adecuado	X		X		X		
Seguridad								
10	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza	X		X		X		
11	Cuando realiza sus trámites o transacciones se siente seguro	X		X		X		
12	Los documentos que gestiona no se traspapan (pierden)	X		X		X		
13	El personal municipal cuenta con conocimientos para responder sus consultas	X		X		X		
Empatía								
14	Le brindan una atención individualizada	X		X		X		
15	La atención recibida es placentera (personalizado, amabilidad, buen trato, honesto, sin discriminación)	X		X		X		
16	El servicio que le brindan es pensado para el beneficio de los ciudadanos (tiempo/costo/acceso en línea)	X		X		X		
17	El personal municipal entiende sus solicitudes	X		X		X		
18	Los horarios de las atención se amoldan a las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
Bienes materiales o tangibles								
19	Los equipos tecnológicos tienen apariencia moderna	X		X		X		
20	Las instalaciones son atractivas y cómodas (limpieza, iluminación, temperatura, ventilación, zona de espera)	X		X		X		
21	La presentación del personal municipal es adecuada	X		X		X		
22	Los materiales asociados al servicio son visualmente atractivos (folletos, formatos, hoja de requisitos, etc)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: LINARES SÁNCHEZ, GUILLERMO GILBERTODNI: 06814498Especialidad del validador: MAGISTER - INGENIERO ADMINISTRATIVO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto/aspecto formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Si suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

_____ de Marzo de 2017



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Confiabilidad								
1	Cuando el municipio le promete hacer un trámite en un tiempo determinado, lo cumple	X		X		X		
2	Cuando usted tiene un problema, el municipio muestra un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
3	La oficina de trámites realiza bien el servicio la primera vez	X		X		X		
4	Los trámites concluyen (terminan) en el tiempo oportuno	X		X		X		
5	Es informado sobre la ejecución su trámite sin errores (etapas del trámite)	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
6	El personal municipal le brinda un servicio rápido	X		X		X		
7	El personal municipal siempre está dispuesto apoyarla	X		X		X		
8	El tiempo que estuvo en cola fue adecuado	X		X		X		
9	El personal municipal resuelve sus dudas en un tiempo adecuado	X		X		X		
Seguridad								
10	El comportamiento del personal municipal le inspira confianza	X		X		X		
11	Cuando realiza sus trámites o transacciones se siente seguro	X		X		X		
12	Los documentos que gestiona no se traspapelan (pierden)	X		X		X		
13	El personal municipal cuenta con conocimientos para responder sus consultas	X		X		X		
Empatía								
14	Le brindan una atención individualizada	X		X		X		
15	La atención recibida es placentera (personalizado, amabilidad, buen trato, honesto, sin discriminación)	X		X		X		
16	El servicio que le brindan es pensado para el beneficio de los ciudadanos (tiempo/costo/acceso en línea)	X		X		X		
17	El personal municipal entiende sus solicitudes	X		X		X		
18	Los horarios de las atención se amoldan a las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
Bienes materiales o tangibles								
19	Los equipos tecnológicos tienen apariencia moderna	X		X		X		
20	Las instalaciones son atractivas y cómodas (limpieza, iluminación, temperatura, ventilación, zona de espera)	X		X		X		
21	La presentación del personal municipal es adecuada	X		X		X		
22	Los materiales asociados al servicio son visualmente atractivos (folletos, formatos, hoja de requisitos, etc)	X		X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. PRAO MACALUPU FIOEL

DNI: 09086863

Especialidad del validador: MEP INGENIERO INDUSTRIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice satisfiriendo los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

31 de Marzo de 2017