

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INFLUYEN  
EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE TACNA, AÑO 2017**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**EDGAR YÓN NEIRA ARENAS**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON  
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TACNA - PERÚ**

**2020**


**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**


**Escuela de Posgrado**


**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**


**FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INFLUYEN EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2017**

Tesis sustentada y aprobada el 25 de julio del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :   
.....  
Dr. Eleocadio Dionisio Tirado Paz

SECRETARIO :   
.....  
Dr. Saúl Dante Rivera Borjas

MIEMBRO :   
.....  
M.Sc. Edwin Ismael Palza Chambe

ASESOR :   
.....  
Dr. José Antonio Mejía Saira

## **DEDICATORIA**

*A mis amigos de la Municipalidad Provincial de Tacna que se esmeran por brindar un buen servicio. Guardo siempre la esperanza que, algún día, todos los emulen.*

## CONTENIDO

RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	9
1.5. OBJETIVOS.....	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivo específicos.....	10
1.6. HIPÓTESIS.....	11
1.6.1. Hipótesis general.....	11
1.6.2. Hipótesis específicas.....	11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	13
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	13
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	13
2.1.2. Nacionales.....	15
2.1.3. Regionales .....	18
2.2 BASE TEÓRICA.....	19
2.2.1. Cultura de servicio.....	19
2.2.2. Concepto de la calidad .....	20
2.2.3. Definición de calidad en el servicio .....	21
2.2.4. Sensibilidad de los clientes a la calidad .....	23
2.2.5. Parámetros de medición de calidad de los servicios .....	24
2.2.6. Desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad.....	25
2.2.7. Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y procedimientos de calidad. ....	26
2.2.8. Gestión de la calidad del servicio .....	26
2.2.9. Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio del usuario .....	29
2.2.10. Dimensiones de la calidad del servicio.....	32
2.2.11. Factores internos y externos de la institución.....	36
2.2.12. Concepto de factores internos.....	37

2.2.12.1. Indicadores de factores internos.....	38
2.2.13. Concepto de Factores externos .....	41
2.2.13.1. Indicadores de los factores externos .....	41
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	44
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1. Tipo de investigación.....	44
3.1.2. Diseño de investigación.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.2.1. Población.....	45
3.2.2. Muestra .....	45
3.2.3. Distribución muestral.....	46
3.2.4. Selección de la muestra .....	46
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	46
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
3.4.1. Técnicas.....	49
3.4.2. Instrumentos.....	49
3.4.3. Pruebas de confiabilidad .....	50
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	51

CAPITULO IV: MARCO FILOSÓFICO.....	52
4.1. POSICIÓN FILOSÓFICA.....	52
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	57
5.1. TRABAJO DE CAMPO.....	57
5.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA .....	58
5.3. ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA.....	88
5.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	95
5.4.1. Comprobación de hipótesis específicas entre la calidad del servicio y factores externos.....	95
5.4.2. Comprobación de hipótesis entre la calidad del servicio y factores internos de la Municipalidad Provincial de Tacna .	99
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN.....	105
CONCLUSIONES .....	109
RECOMENDACIONES.....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
ANEXOS.....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de muestras por Áreas .....	46
Tabla 2. Expectativas de los usuarios según atributos y dimensiones ....	58
Tabla 3. Resultados de percepción de la calidad del servicio .....	64
Tabla 4. Calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna ....	69
Tabla 5. Nivel de importancia de las dimensiones de la calidad del servicio según los usuarios .....	73
Tabla 6. Calidad del servicio, según dimensiones del modelo.....	76
Tabla 7. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias.....	78
Tabla 8. Calidad del servicio en el Área de Registro Civil.....	80
Tabla 9. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Transporte público y tránsito .....	82
Tabla 10. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Política Fiscal y Recaudación .....	84
Tabla 11. Consolidado de la calidad del servicio según las áreas de atención .....	86
Tabla 12. Factores externos relacionados con la calidad del servicio en la MPT.....	88
Tabla 13. Factores internos relacionados con la calidad del servicio .....	92

Tabla 14. Calidad del servicio y sexo, pruebas de chi-cuadrado .....	96
Tabla 15. Calidad del servicio y nivel de instrucción, pruebas de chi-cuadrado .....	96
Tabla 16. Calidad del servicio y residencia, pruebas de chi-cuadrado ....	97
Tabla 17. Calidad del servicio y edad, pruebas de chi-cuadrado.....	98
Tabla 18. Variables de prueba, nivel de significancia, comparación y decisión.....	98
Tabla 19. Calidad del servicio y personal, pruebas de chi-cuadrado.....	100
Tabla 20. Calidad del servicio y procesos, pruebas de chi-cuadrado ....	100
Tabla 21. Calidad del servicio y logística, pruebas de chi-cuadrado.....	101
Tabla 22. Calidad del servicio e infraestructura, pruebas de chi-cuadrado .....	101
Tabla 23. Variables de prueba, nivel de significancia, comparación y decisión.....	102
Tabla 24. Resultados de la prueba estadística de regresión lineal múltiple.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Expectativas de los usuarios según atributos y dimensiones ...	63
Figura 2. Resultados de percepción de la calidad del servicio .....	68
Figura 3. Calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna...	72
Figura 4. Nivel de importancia de las dimensiones de la calidad del servicio según los usuarios. ....	75
Figura 5. Calidad del servicio, según dimensiones del modelo .....	77
Figura 6. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias .....	79
Figura 7. Calidad del servicio en el Área de Registro Civil .....	81
Figura 8. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Transporte público y tránsito .....	83
Figura 9. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Política Fiscal y Recaudación. ....	85
Figura 10. Calidad del servicio según las áreas de atención .....	87
Figura 11. Factores externos relacionados con la calidad del servicio en la MPT.....	91
Figura 12. Factores internos relacionados con la calidad del servicio .....	94

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo, determinar en qué medida los factores internos y externos influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017. La investigación es de tipo básica, cuantitativa, con diseño no experimental y correlacional. Para la calidad del servicio se utilizó un cuestionario validado SERVQUAL de 22 ítems y para factores internos y externos se diseñó un cuestionario con 14 ítems. Los resultados de la calidad dan una puntuación global de -2,17 puntos (bajo nivel). El análisis dimensional proporciona brechas negativas (empatía -2,38, capacidad de respuesta -2,37 y fiabilidad -2,32). Entre las áreas de servicio, la Subgerencia de Transporte Público y Tránsito es la unidad orgánica con más bajo nivel. El análisis de los factores externos revela que el 46 % de los usuarios provienen del distrito de Tacna, que el 67,2 % es de sexo masculino, que el 62,1 % tiene estudios técnicos y/o secundarios, y que el 38,8 % tiene edades entre 30 y 41 años. En conclusión queda demostrado que los factores internos y externos influyen en las expectativas y percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

*Palabras clave:* Calidad, servicio, factores internos, factores externos, usuarios.

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine to what extent internal and external factors influence the quality of service in the Provincial Municipality of Tacna, in 2017. The research is basic, quantitative, with a non-experimental and correlational design. For the quality of the service, a validated SERVQUAL questionnaire with 22 items was used and for internal and external factors a questionnaire with 14 items was designed. The quality results give an overall score of -2,17 points (low level). The dimensional analysis provides negative gaps (empathy -2,38, responsiveness -2,37 and reliability -2,32). Among the service areas, the Public Transportation and Transit Submanagement is the organic unit with the lowest level. The analysis of external factors reveals that 46% of the users come from the district of Tacna, that 67,2% are male, that 62,1% have technical and / or secondary studies, and that 38, 8% are between the ages of 30 and 41. In conclusion, it is demonstrated that internal and external factors influence the expectations and perception of the quality of the service in the Provincial Municipality of Tacna.

*Keywords:* Quality, service, internal factors, external factors, users.

## **INTRODUCCIÓN**

En el año 2009 se culminó en la Municipalidad Provincial de Tacna la implementación del Sistema Catastral Urbano Municipal del Distrito de Tacna, ejecutado con la finalidad de mejorar la gestión municipal en distintos aspectos como recaudación fiscal, planeamiento urbano, transporte, seguridad ciudadana, etc. Creímos que, con esta potente herramienta, realmente, aportaríamos a mejorar el servicio prestado por dicha entidad. Sin embargo, las unidades orgánicas encargadas de operar el sistema se resistían a ello aduciendo falta de capacitación, desconfianza en la información procesada, infraestructura deficiente y múltiples razones más. Por otro lado, los usuarios, principalmente los de edad avanzada y de menor instrucción, mostraban resistencia a aceptar el sistema.

Tal situación nos llevó a comprender que para mejorar el servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, además de ejecutar proyectos de impacto, deberíamos identificar qué factores internos y externos condicionan la prestación del servicio; y si realmente estos, afectan dicha calidad. Demostrarlo no sería asunto sencillo pues en mi condición de arquitecto, los instrumentos utilizados para tal fin no me resultaron familiares.

En la presente investigación se busca identificar y determinar en qué medida los factores internos y externos influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017. Con este motivo se seleccionaron como unidades de estudio a los usuarios que diariamente concurren a las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Tacna para requerir sus servicios. Los resultados de dicha investigación se desarrollan en el presente informe, que se encuentra organizado de la siguiente manera:

En el Primer Capítulo: Planteamiento del problema, se describe el problema, se formula, justifica y relata su importancia, se plantean alcances y limitaciones, objetivos e hipótesis de trabajo.

En el Segundo Capítulo: Marco teórico, se consignan los antecedentes de estudio, la base teórica y la definición de términos.

En el Tercer Capítulo: Marco metodológico, se establece el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos y procesamiento de la información.

En el Cuarto Capítulo: Marco filosófico, se expone un deslinde de la posición que opta el investigador en relación con las corrientes filosóficas.

En el Quinto Capítulo: Resultados, se presentan los análisis estadísticos sobre los resultados de la calidad del servicio, los factores internos y externos y sobre las pruebas de hipótesis.

En el Sexto Capítulo: Discusiones, se presentan los resultados y se realizan comparaciones con otros trabajos de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La calidad de los servicios es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Las pequeñas cosas definen el estilo con el que se llevarán a cabo los grandes proyectos. Son los detalles los que marcan las diferencias en la atención al usuario y desde el momento en que se aplican, se producen grandes resultados, por eso los gerentes luchan por incorporar la calidad como filosofía de vida organizacional, una concepción global que fomenta la mejora continua dentro de cada unidad organizacional e involucra a todos los integrantes de la Organización, centrándose en la satisfacción tanto del usuario interno como externo.

En sentido contrario parecen ir muchas entidades públicas como la Municipalidad Provincial de Tacna, donde se mantienen estructuras y procedimientos administrativos que se contraponen con una cultura de eficiencia y eficacia. Se suman a ello prácticas improductivas que resultan insalvables obstáculos para la institucionalización de una gerencia pública

que garantice el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda a la comunidad.

En este escenario, existen muchos factores internos que juegan en razón de la calidad del servicio que prestan al usuario, ya que, las competencias y funciones que deben cumplir las municipalidades, están condicionadas a factores como la calidad del personal, la logística, la infraestructura, los procesos, que comprometen la atención al usuario. Basta con permanecer un momento en los pasillos de la Municipalidad, para escuchar las constantes quejas por parte de los usuarios. En vez de representar una palanca de cambio, las normas de autonomía municipal acentúan mecanismos burocráticos que entorpecen los procedimientos de atención al público, generando largos periodos de espera, inadecuados mecanismos de comunicación, entre otros. A ello se aúna la falta de habilidad del personal para ejecutar las tareas, la ausencia de empatía en la atención, su resistencia al cambio, entre otros factores internos que afectan la calidad del servicio que presta la municipalidad.

De otra parte, hay que considerar que la calidad del servicio es un intangible que se sustenta sobre la base de la percepción de los usuarios; en este sentido, la calidad del servicio también puede ser afectada por ciertos factores externos que condicionan su evaluación. Estos factores

externos están relacionados con las características demográficas de los usuarios, los cuales juegan un papel determinante en la percepción de la calidad del servicio, ya que el nivel cultural, la edad, el sexo, así como la zona de donde provienen los usuarios, son factores que actúan en la forma como éstos lo ven.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida los factores internos y externos influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo influye el factor externo sexo en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- b. ¿Cómo influye el factor externo instrucción en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- c. ¿Cómo influye el factor externo residencia en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?

- d. ¿Cómo influye el factor externo edad en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- e. ¿Cómo influye el factor interno personal en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- f. ¿Cómo influye el factor interno procesos en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- g. ¿Cómo influye el factor interno logística en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?
- h. ¿Cómo influye el factor interno infraestructura en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La calidad de servicio es un elemento de gran relevancia. Abarca ámbitos más allá de lo económico, impactando en la calidad de vida de las personas que se ven involucradas en una relación de servicio. Por eso, es importante entender que la calidad de servicio es un proceso que se vive día a día, y que sus impactos retroalimentarán los esfuerzos realizados para mejorar el desempeño organizacional. Ser capaz de reconocer los

factores que influyen en este desempeño, abre las puertas para comenzar a gestionar nuevos caminos de acción en torno al tema, permitiendo dar un verdadero salto de calidad.

En esta línea de ideas la presente investigación desde el punto de vista teórico cobra relevancia en la medida que permitirá dar a conocer científicamente el nivel de la calidad del servicio que se presta en la Municipalidad Provincial de Tacna e identificar y evaluar los factores internos y externos que están relacionados con la calidad del servicio.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación es importante porque, permitirá el diseño de instrumentos de recolección de datos, los cuales pueden facilitar el trabajo de investigaciones futuras sobre la calidad del servicio municipal y la identificación y evaluación de los factores internos y externos. Así mismo, propiciará el establecimiento de una estrategia metodológica para el logro de los objetivos de investigación.

Desde el punto de vista práctico la investigación aporta al Diagnóstico Organizacional, mediante el cual, se puede establecer estrategia singular para mejorar el servicio en la organización, mediante un cambio planificado, es decir, lograr que los individuos, los equipos logren una mayor productividad, eficiencia y calidad. Así como también, tender puentes para

que, a través del mejoramiento de la calidad se pueda construir una propuesta de gestión que armonice con las demandas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

El presente estudio por su naturaleza no presenta limitaciones con respecto al marco teórico, dado que existe abundante información sobre las variables de estudio. Tampoco presenta obstáculos económicos, ya que el investigador es el responsable directo de sus costos. Con respecto al periodo de tiempo, la investigación solo involucra el año 2017 y se basa en la información que brindan los usuarios. Por último, se considera una limitación la formación profesional como arquitecto del autor, toda vez que algunos aspectos técnicos en el proceso de información procesada no resultan fácil de entender.

#### **1.5. OBJETIVOS**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida los factores internos y externos influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

### **1.5.2. Objetivo específicos**

- a. Determinar el nivel de influencia del factor externo sexo con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- b. Determinar el nivel de influencia del factor externo instrucción con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- c. Determinar el nivel de influencia del factor externo residencia con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- d. Determinar el nivel de influencia del factor externo edad con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- e. Determinar el nivel de influencia del factor interno personal con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- f. Determinar el nivel de influencia del factor interno procesos con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- g. Determinar el nivel de influencia del factor interno logística con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

- h. Determinar el nivel de influencia del factor interno infraestructura con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Los factores internos y externos influyen significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- a. El factor externo sexo influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- b. El factor externo instrucción influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- c. El factor externo residencia influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- d. El factor externo edad influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

- e. El factor interno personal influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- f. El factor interno procesos influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- g. El factor interno logística influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.
- h. El factor interno infraestructura influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

La investigación realizada por De la Fuente y Díaz (2013) identifica los factores que determinan la calidad percibida por los clientes jóvenes de una cooperativa de ahorro y crédito, para comprender de qué manera estos producen satisfacción y lealtad hacia una determinada institución financiera. Para ello, la presente investigación plantea una estructura teórica que relaciona diferentes ítems y factores subyacentes, confirmando la misma a través de la metodología de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos, muestran que los componentes más influyentes en la calidad percibida son la imagen corporativa y los aspectos humanos, además, se demuestra que la satisfacción se encuentra en gran medida explicada por la calidad percibida del servicio prestado por la cooperativa de ahorro y crédito analizada. Así, el trabajo pretende añadir valor tanto desde el punto de vista académico como para la gestión de entidades financieras, lo anterior a través de la formulación de una estructura teórica

relacional y a través de la identificación de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito.

Por otro lado, Martínez y Segarra (2016) en su investigación analizando de manera global la satisfacción del usuario como indicador de calidad, identifican a partir de una encuesta, que todos los recursos del servicio condicionan la calidad, aunque unos tienen mayor peso que otros en la satisfacción percibida, siendo en ambos periodos, las personas que prestan el servicio lo mejor valorado. Estos datos facilitan la toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

En este contexto, la investigación de Gutiérrez, Vázquez, y Cuesta. (2010) valoriza los factores determinantes de la calidad del servicio público local, analizando la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad en las ciudades de Castilla y León. La investigación trata de contribuir a la mejora de las relaciones entre las pequeñas administraciones públicas locales y los ciudadanos a través del análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción, además de examinar cómo se vinculan con la credibilidad que los usuarios de los servicios tienen

de las instituciones. Por medio de las opiniones vertidas por los ciudadanos, los resultados obtenidos permiten plantear una serie de propuestas y políticas públicas para la mejora de la calidad de los servicios de las administraciones, que reviertan directamente en la satisfacción y credibilidad.

### **2.1.2. Nacionales**

La investigación de Calderón (2015) estudia el liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, evidenciando que existe relación significativa entre ambas variables: liderazgo y calidad del servicio municipal; además sostiene que el liderazgo es motivador, desarrolla cambios en la organización, define misión, visión y objetivos; genera capacidad, genera comunicación y motiva al cumplimiento de metas.

En este contexto, la investigación de Mego (2013) plantea una propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo; con el propósito de conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda dicha Municipalidad, así como proponer un sistema de gestión en base a la teoría de gestión de la calidad total que mejore los servicios. La investigación evidencia los resultados siguientes :

(i) la mayoría de los usuarios del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos, calificaron como regular la calidad de servicio, (ii) los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos, (iii) los trabajadores del municipio calificaron el servicio como cuestionable (regular) siendo el resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz, (iv) el servicio deficiente que presta la municipalidad es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas, (v) es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

La calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima fue estudiada por Casalino (2008), concluyendo que las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía.

La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción global y en la dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción global amplia y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad.

En investigación más reciente, realizada por Inca (2015), también se estudia la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. A través de la aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa SPSS y el coeficiente de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha.

### **2.1.3. Regionales**

Con el fin de determinar la relación de la calidad de los servicios que ofrecen los Agentes Multired en el nivel de satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Tacna, Iparraguirre (2015) realiza una investigación donde recopiló y analizó información de distintos autores e identificó variables e indicadores de acuerdo a los lineamientos de su investigación, los que evidenciaron la correlación de las variables de calidad y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de los Agentes Multired y el nivel medio de ambas variables.

Sumando a esto, Pizarro (2010) también investiga el propósito de determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Tacna, estableciéndose la siguiente hipótesis: La calidad de servicio incide directamente en la satisfacción del cliente. El tipo de investigación es básica, cuyo diseño es no experimental; puesto que no se manipula la variable independiente (calidad de servicio); descriptiva correlacional, debido a que está basado en medir las variables de estudio (calidad de servicio y satisfacción del cliente). Para tal propósito se consideró la información obtenida a través de la aplicación del cuestionario de evaluación de las variables de estudio. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase de

análisis e interpretación de los resultados se comprobó la hipótesis general. Al encontrarse que los resultados estaban orientados a la baja calidad de servicio y la insatisfacción de sus clientes. Lo que no permite al BCP mejorar la calidad del servicio en su gestión; así como incrementar su cartera de clientes.

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. Cultura de servicio.**

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Vargas y Aldana (2006):

Las organizaciones se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entregan a los clientes que compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El

personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente (p. 280).

En este marco conceptual, las motivaciones en el trabajo constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia los clientes. Además, las acciones de los integrantes de la empresa son realizadas por ciertos motivos que son complejos y, en ocasiones, contradictorios. Sin embargo, es una realidad que cuando actuamos a favor de otro, sea nuestro compañero de trabajo o alguien que es nuestro cliente, lo hacemos esperando resolverle un problema. El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

### **2.2.2. Concepto de la calidad**

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una

manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la calidad del servicio para los usuarios o clientes a quienes sirve. Una visión actual del concepto indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado querer, y una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido. Otras definiciones formales de organizaciones reconocidas y expertos del mundo son: (i) Calidad es cumplimiento de requisitos (Crosby, 1989, p.147), (ii) Calidad es adecuación al uso del cliente (Juran, 1996, p. 230), (iii) Satisfacción de las expectativas del cliente (Feigenbaum, 1992, p.310) , (iv) Calidad es satisfacción del cliente (Deming, 1989, p.167).

En suma podríamos decir que, la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

### **2.2.3. Definición de calidad en el servicio**

Calidad de servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrata. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones involucradas en la adquisición de un producto o en la prestación de un servicio. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitándole sorpresas desagradables por fallas en el servicio y sorprendiéndolo favorablemente cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

La calidad asociada a las organizaciones empresariales ha sufrido una importante evolución en las últimas décadas, así, en un principio, se asociaba con la inspección y el control de la producción obtenida. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio para el que se exigía no sólo la necesidad de ser apto para el uso que se le había asignado, sino la de igualar e incluso superar las expectativas que los clientes habían depositado en él. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como “calidad del servicio”. El servicio se entiende como el conjunto de prestaciones

accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompañan a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.

La calidad del servicio percibida por un consumidor se define como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio (Zeithaml, 1988, p. 156); la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), donde el cliente compara sus expectativas con el desempeño del servicio recibido una vez que ha llevado a cabo la transacción.

#### **2.2.4 Sensibilidad de los clientes a la calidad**

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo, es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por aquel; puede lograrse también mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes, de los mecanismos de gestión de la calidad.

### **2.2.5. Parámetros de medición de calidad de los servicios**

Si partimos del aforismo “solo se puede mejorar cuando se puede medir”, entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado. Es importante considerar, el trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de una empresa y de la estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto.

#### ***Sistema de evaluación de la calidad de los servicios***

Lógicamente, se requiere continuar con la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque se le entreguen constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.

#### ***Diferenciación ante el cliente mediante la calidad***

Como ya se comentó en el inciso anterior, un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como "commodities", los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el

sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. Además, se destacarán los beneficios de esta diferenciación: Objetividad, control exhaustivo, máximo compromiso, dinamismo, facilidad y practicidad operativa.

#### **2.2.6. Desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad**

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en la organización. Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración del factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización. La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación y desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene y seguridad y las relaciones laborales contribuirán significativamente en la construcción de ventajas competitivas ancladas en el personal: sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas.

### **2.2.7. Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y procedimientos de calidad.**

Estrategia de servicio: Definición del valor que se desea para los clientes. El valor como el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado.

Sistemas: Diseño de los sistemas de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes, como de las tareas de soporte y apoyo a los frentes de contacto con el cliente.

Políticas y procedimientos: Consolidar las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa, enfocadas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el sano control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios.

### **2.2.8. Gestión de la calidad del servicio**

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios. Aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.

El prestigio y la imagen de la empresa se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente.

Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que se hace.

Mercadotecnia relacional (MR) para monitorear la percepción y niveles de satisfacción de los clientes para mejorar los procesos de calidad. En la actualidad los clientes esperan un trato personalizado con esmero y amabilidad.

La mercadotecnia relacional (MR) pretende establecer una base de relaciones con los clientes de largo plazo, por lo tanto, el área comercial debe llevar los registros sistemáticos de las peticiones, inquietudes, reclamaciones y nuevas demandas de los clientes. Esto permitirá un conocimiento más profundo del comportamiento del cliente en todo el ciclo del servicio.

La información arrojada por la MR será la base para adelantarse a las necesidades de los clientes. La innovación en las respuestas representa un alto valor en la conservación de los clientes y en la referencia que hagan para atraer nuevos.

El propósito central de la MR consiste en retener clientes actuales y mejorar la captación de clientes nuevos por el trato personalizado, diseño de una oferta acorde a las necesidades y exigencias de cada prospecto. Con el enfoque de personalización se ayudaría a reducir el tiempo de cierre de ventas por centrarse en las necesidades, antes de intentar ofrecer beneficios poco significativos ante las necesidades percibidas por el o los decisores de la compra.

### **2.2.9. Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio del usuario**

La calidad del servicio al cliente es un concepto abstracto y la manifestación real del estado de calidad del servicio varía de persona a persona dado que depende de una serie de variables psicológicas y físicas que se correlacionan con los comportamientos de calidad del servicio, como el rendimiento y la tasa de recomendar. El nivel de calidad del servicio también puede variar dependiendo de otros factores, tales como productos de otro tipo, contra los cuales el cliente puede comparar los productos de la organización.

En la actualidad existen dos criterios o escuelas relacionados con la medida de calidad de los servicios: la escuela europea liderada por Grönroos, Brogowicz, Denle y Lith, y la escuela norteamericana liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry; ambas escuelas han desarrollado una serie de modelos para la evaluación de la calidad denominadas: SERVQUAL, creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, SERVPERF, creada por Cronin y Taylor, y HOTELQUAL, creada por Becerra y Grande.

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), en los cuales se destaca

que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. Con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, se experimentaron mejoras y revisiones, siendo validadas en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

El Modelo SERVQUAL define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Así, se tienen en cuenta dos diferentes conceptos: expectativa y calidad del servicio. El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales, a veces, incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren calidad. Además, algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor calidad del servicio de quien lo recibe.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto a la calidad de servicio.

**Percepción del Cliente:** La percepción del cliente o usuario se refiere a cómo él estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a cómo valora lo que recibe.

**Expectativas del Cliente:** Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca, e información externa. A partir de ello puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad. Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva, esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto a la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer: (i) Una calificación global de la

calidad del establecimiento. (ii) Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales). (iii) Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos). (iv) Las brechas de insatisfacción específicas. (v) El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

#### **2.2.10. Dimensiones de la calidad del servicio**

Actualmente las organizaciones de cualquier tipo (empresas privadas, públicas, sociales, etc.) tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros.

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), elaboraron el modelo SERVQUAL con el propósito de medir la calidad del servicio brindado por una organización. Con este fin utilizan un cuestionario estandarizado, que puede ajustarse según las necesidades de cada organización. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas y las percepciones de los clientes, en nuestro caso de los usuarios. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el

cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones:

- **Confiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. Es decir, suponemos que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio (por ejemplo, en la página web o en un folleto), un cartel (“toque y será atendido”), la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente, etc. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso.
- **Responsabilidad**, entendida como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido. La responsabilidad es uno de los valores base para la convivencia en la familia, trabajo y sociedad, y va ligado a otros valores que serán revisados más adelante como son: confiabilidad, libertad, respeto, justicia, etc. Es un valor importante y de conciencia, que requiere de mucho trabajo personal, que inicia con ser conscientes de los compromisos que

tenemos y que la responsabilidad es un trabajo de decisión propia y esfuerzo personal. El valor de la responsabilidad es respaldado por la congruencia entre los compromisos y acciones; no basta con prometer y tener la intención de actuar. Es también importante estar auto observándonos, revisando nuestros actos y rectificarlos.

- **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. Según, Matsumoto (2014), para mejorar la atención de los clientes, es necesario que el personal conozca todo el material que tiene en existencia, para que, de este modo, pueda responder al cliente con rapidez y firmeza
- **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. La empatía es una habilidad fundamental en la atención al cliente, es la capacidad de entender el problema del otro, casi sentirlo, vivirlo y saber responder poniéndonos en la piel del otro. Cuando se consigue ser empático, podemos lograr cosas extraordinarias como convertir a nuestros trabajadores de marca. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del

cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización y ésta es una gran oportunidad de mejora al interior de las organizaciones que entregan servicios. Capacitar a sus colaboradores para que logren empatía con el cliente, hacerlos comprender que, si bien el cliente no siempre tiene la razón, es la base del negocio, que comprendan que sin clientes no hay razón de existir para la organización. La comunicación es el valor más importante, dentro de esta dimensión, algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, además en un idioma que ellos puedan entender claramente (Moya, 2016).

- **Bienes materiales o tangibles**, dimensión relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. No son pocos los clientes del ramo industrial que con sólo visitar la planta manufacturera o conociendo su sistema de computación, se deciden a realizar su primer pedido. Ni qué decir de las empresas del sector comercial: Una exhibición adecuada de los productos que

comercializa influye en un cliente potencial. De la misma forma, si la empresa es del sector servicios, también logrará un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles, como es el caso de los nuevos talleres automotrices (franquiciados), que revolucionan nuestra costumbre de ver talleres para autos con demasiada grasa y muy descuidada. Asesores e instalaciones limpias invitan a más de un cliente, día a día, a decidirse por dicha organización. Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con determinada organización, pero no garantiza que el cliente vuelva a comprar.

#### **2.2.11 Factores internos y externos de la institución**

La estrategia de la organización se debe basar en sus recursos y capacidades internas. La dirección tiene mucho que ver en el posicionamiento competitivo de la organización, tanto por la habilidad para tomar decisiones correctas como por la creación de estructuras, procedimientos u organizaciones capaces de adaptarse al entorno (Horovitz, 1991, p. 41).

Aunque estos dos enfoques, el externo o del entorno, y el interno, se han planteado como alternativas diferentes para el estudio de un sector industrial, otros autores los consideran complementarios (Giménez y

Jiménez, 2001), ya que, mientras el primero centra su atención en la estructura del sector, el segundo lo hace en el hecho de que los recursos adquiridos y las capacidades desarrolladas por una empresa son las que le permiten actuar adecuadamente, constituyendo la base de la ventaja competitiva.

Estamos de acuerdo con los autores que afirman que la capacidad de reacción de la empresa requiere de un profundo conocimiento del entorno (aspectos externos), pero también de los aspectos que atañen al funcionamiento interno de las empresas, en el grado en que el comportamiento, las decisiones y las maneras de los equipos directivos, la cultura de la organización, los recursos humanos, los procesos internos, la comunicación, entre otros, son aspectos internos de la empresa.

#### **2.2.12 Concepto de factores internos**

Es una expresión usada en el contexto de la administración, organización de la empresa, negocios y gestión. Son aquellos factores que influyen en un cierto comportamiento y que por su procedencia interior son factibles de estimular y/o controlar. Están compuestos por los bienes materiales, financieros y humanos con que cuenta la organización: maquinaria, equipo, instalaciones, inventarios, efectivo, empleados, etc.

Los sistemas o procedimientos administrativos, por ejemplo, constituyen un recurso muy importante para el servicio, pues le permiten establecer procesos que facilitan el trabajo en términos de tiempo y eficiencia. Dichos sistemas se refieren, entre otros, a la organización del proceso de producción, al de facturación, a los sistemas de cómputo y, en general, a todos aquellos métodos o procedimientos administrativos. Entonces, es indiscutible que la calidad y cantidad de los recursos permitirán una mayor o menor cantidad y calidad de los bienes o servicios que ofrezca la empresa. Vale la pena destacar que lo que importa no es necesariamente el valor de estos recursos sino su capacidad de atender a las necesidades de manera eficaz y eficiente.

#### **2.2.12.1 Indicadores de factores internos**

**A) Los factores personales:** Son una serie de características de cada individuo que junto con los hábitos de vida lo hacen más o menos vulnerable a las diferentes situaciones de su entorno. Son las características que hacen que la gente actúe de una determinada manera, o sea por qué hace o no, lo que corresponde.

***Habilidades del recurso humano:*** El calibre, la actitud y la ética de trabajo de los empleados de una empresa son cuestiones internas. Encontrar personas calificadas para el trabajo y entrenarlas de manera apropiada son otras cuestiones relacionadas con el empleo. La calidad

de los empleados afecta la capacidad de la empresa de lograr innovación, calidad del servicio en los clientes, productividad y eficacia. Además, los empleados implican consideraciones de costo significativas. Las empresas gastan una cantidad considerable de recursos para contratar, entrenar y reemplazar miembros de su personal.

**Relaciones:** Es el trato, la comunicación que existe entre unas personas y otras. Son aspectos que no se ven claramente, pero que pueden afectar positiva o negativamente una organización. Las relaciones unen a unos individuos con otros y en ocasiones esta interrelación puede degenerar en problemas de autoridad y/o de motivación

**B) Los procesos:** Son sistemas o procedimientos organizados que facilitan el trabajo en términos de tiempo y eficiencia. Su finalidad es aportar valor en cada etapa garantizando que exista estrecha relación entre los procesos.

**Sistemas y Procedimientos:** Es la forma como se administran los recursos con el fin de lograr resultados positivos en una empresa. Entre ellos están los sistemas de producción, dirección de personal, etc. El

recurso financiero se administra a través del sistema de contabilidad y finanzas.

**C) La logística,** en una empresa que brinda servicios, el conjunto de conocimientos y actitudes que prestan apoyo al desarrollo más conveniente de la actividad empresarial. Tiene como enfoque principal la entrega de una experiencia satisfactoria al cliente.

**Tecnología de apoyo:** La gestión hoy en día constituye en cualquier organización el pilar estratégico del éxito y confiabilidad, provocando que las administraciones busquen en forma constante evolucionar, a la par de los tiempos modernos.

**La comunicación:** Es otro aspecto muy importante que hay que tener en cuenta en la estructura de cualquier organización. Cuando la empresa es muy pequeña, la comunicación casi siempre es instantánea y de persona a persona. Sin embargo, conforme la empresa crece, la comunicación se hace cada vez más compleja, requiriendo de equipos cada vez más sofisticados.

**D) La infraestructura:** Está referida a las instalaciones, estructuras y servicios que se hace uso para brindar un buen servicio. Es la estructura básica de una organización o sistema.

**Instalaciones:** Incluye todos los activos fijos, tales como la edificación, los equipos, muebles y maquinaria necesarias para que una empresa funcione satisfactoriamente.

**La estructura:** Se refiere básicamente a la forma en que se asignan las tareas, repartiendo las funciones, se delega autoridad y establecen los canales de comunicación; conceptos que más adelante se explican.

### **2.2.13 Concepto de Factores externos**

Son aquellos factores motivadores que condicionan la percepción del consumidor o el usuario cuando surge en éste una necesidad de recurrir a los servicios que se prestan en una determinada institución. Forman parte del contexto personal y algunos tienen carácter biológico, pero son ajenos al funcionamiento de la organización. La literatura bibliotecológica recoge variadas referencias a factores que de manera observable y recurrente impactan de manera positiva o negativa

#### **2.2.13.1 Indicadores de los factores externos**

**A) Edad:** Se determina según el tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo. Podría pensarse que los usuarios más jóvenes tienen menos responsabilidades (económicas, laborales, familiares, etc.) que sus pares de mayor edad. Las investigaciones

empíricas no han sido concluyentes, muestran que la edad influencia negativamente sobre la percepción de los individuos.

**B) Género:** Conjunto de peculiaridades que caracterizan a los individuos de la especie humana, dividiéndolos en masculino y femenino. En varios estudios se evidencia la existencia de diferencias significativas en la forma como perciben las cosas. Las mujeres en la mayoría de los casos suelen superar, en exigencia, a sus pares del sexo opuesto.

**C) Procedencia:** El lugar de donde proviene el usuario condiciona su percepción, debido a que lo hace con costumbres y hábitos diferentes, por eso sus estructuras mentales y conceptuales tiene gran influencia en la manera como interpretan los mensajes del exterior.

**D) Ocupación:** Hace referencia a lo que una persona se dedica; a su trabajo, actividad o profesión, es decir lo que le demanda cierto tiempo. En el presente trabajo de investigación desarrollaremos la ocupación tomando en cuenta la situación laboral.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**A) Calidad del servicio:** Es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con

dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

- B) Servicio:** Servir es hacer algo en favor de otra persona.
- C) Calidad:** Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- D) Factor endógeno:** Es el que crea la necesidad de cambiar alguna estructura o comportamiento, proviene del interior de alguna organización y es producto de la interacción de sus participantes y de la tensión provocada por la diferencia de objetivos e intereses.
- E) Factor exógeno:** Es el que proviene del exterior, propiamente es el sujeto que evalúa la calidad, es decir el usuario, relacionado principalmente con las características demográficas.
- F) Usuario:** Es la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- G) Servicio al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, y se asegure un uso correcto del mismo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación se caracteriza por ser de tipo básica debido a que tiene como finalidad determinar el nivel de influencia de los factores internos y externos en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna. No se pretende modificar el comportamiento de los sujetos de estudio.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Se trata de un diseño no experimental, por la recolección de datos transversal (debido a que los mismos se recogerán en un solo momento). Por el manejo de las variables es una investigación explicativa.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. Población

La población de estudio que hace uso de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Tacna, se estima en un promedio semanal de 3385 usuarios.

### 3.2.2. Muestra

El cálculo de la muestra está dado por los siguientes criterios:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza al 95%

P = variabilidad positiva 0,5

Q = variabilidad negativa 0,5

e = margen de error 0,06

N = tamaño de la población

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)3385}{(3385-1)0,06^2 + 1,96^2 (0,5)(0,5)}$$

n = 248

### 3.2.3. Distribución muestral

**Tabla 1**

*Número de muestras por Áreas*

<i>Áreas</i>	<i>Promedio de servicios Diarios</i>	<i>Promedio estimado x semana</i>	<i>Muestra</i>
Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias.	222	1110	81
Sub-Gerencia de transporte público y tránsito.	64	320	24
Sub-Gerencia de política fiscal y recaudación.	335	1675	123
Área de registro civil.	56	280	20
Total	677	3385	248

Fuente. Elaboración propia

### 3.2.4 Selección de la muestra

La selección de los sujetos de estudio se realizó aleatoriamente, mediante muestreo sistemático, entre aquellos usuarios de las diferentes oficinas de atención al ciudadano, excluidas aquellas oficinas auxiliares. Para cada oficina se calculó la fracción de muestreo considerando la cuota de encuestas que se realizaron cada día y en cada franja horaria con respecto a la afluencia total de ese mismo día y franja horaria.

## 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**V.I: Factores internos y externos:** Son aquellos elementos que provienen del interior y del exterior de una organización, como producto de la

interacción de sus colaboradores con los usuarios. Esencialmente están relacionados con las habilidades de los recursos humanos, los procesos, el apoyo tecnológico con que cuenta la organización y los aspectos demográficos de los usuarios.

**V.D: Calidad del servicio:** Diferencia entre las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la organización.

***Variables, dimensiones e indicadores de análisis***

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Variable Independiente: Factores internos y externos	Factores internos	Personal
		Procesos
		Logística
		Infraestructura
		Edad
	Factores externos	Genero
		Procedencia
		Ocupación
		Instalaciones físicas
		Equipamiento
Variable Dependiente: Calidad del servicio	Elementos tangibles	Materiales de comunicación
	Confiabilidad	Cuidado en la prestación del servicio
	Empatía	Transparencia
		Atención personalizada
		Contacto con el usuario
	Seguridad	Conocimientos
	Capacidad de respuesta	Confianza
		Disposición para ayudar al usuario
		Voluntad del empleado

Fuente. Elaboración propia

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnicas**

Para la evaluación de la calidad del servicio y de los factores internos y externos, se aplicó la técnica de la encuesta.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para la evaluación de la calidad del servicio el instrumento estuvo compuesto por 02 cuestionarios de 22 ítems cada uno, con una escala de 7 niveles, los cuestionarios fueron adaptados del modelo SERVQUAL. El primero se aplicó a la entrada del usuario a la MPT para evaluar sus expectativas y el segundo se aplicó a la salida del usuario, con el cual se evaluaron sus percepciones. Adicionalmente se aplicó un cuestionario para evaluar 5 características del servicio con una puntuación total de 100 puntos, que fueron distribuidos entre las 5 características por los usuarios.

Para la evaluación de los factores internos y externos, el instrumento fue el cuestionario, compuesto de 5 ítems para los factores externos y de 4 ítems para los factores internos.

### Baremos

Nula	= 22-41
Muy baja	= 42-60
Baja	= 61-79
Regular	= 80-98
Alta	=99-117
Excelente	=118-136
Perfecta	= 136-154

### **3.4.3 Pruebas de confiabilidad**

Ambos instrumentos fueron sometidos a las pruebas de confiabilidad, realizándose las pruebas piloto, tanto para los cuestionarios de expectativas y de percepción, así como para el cuestionario de factores endógenos y exógenos. En ambos casos se recurrió a las pruebas de Alfa de Cronbach utilizando el programa SPSS 22,0 sobre la base de los resultados se realizaron los reajustes necesarios, lográndose niveles superiores a los 0,75 puntos en la escala, lo cual refiere alto nivel de confiabilidad de los instrumentos, los reportes se encuentran en el Anexo 04.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Las encuestas se realizaron de manera personal y se utilizaron las fuentes de información de primera mano.

El procesamiento de la información se realizó mediante el software estadístico SPSS 24,0.

Para el análisis de los datos se procedió, primeramente, a la organización de los mismos en tablas de frecuencias (relativas y absolutas), así como los gráficos de barras y radiales.

Seguidamente se analizaron los datos aplicando medidas de tendencia central y medidas de dispersión. Seguidamente se procedió a la interpretación de los datos utilizando métodos inductivo y deductivo.

Finalmente, la comprobación de las hipótesis se realizó utilizando el estadístico de chi-cuadrada.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO FILOSÓFICO**

#### **4.1. POSICIÓN FILOSÓFICA**

Calidad, por su definición filosófica, no expresa algo mejor, superior o bueno, sino que refleja un determinado estado de existencia, presente en cada objeto, fenómeno de la realidad, y por ello, factible de estar en cada uno de nosotros. (Díaz C., 2003)

Según Valdebenito (2011) la palabra calidad proviene del latín *qualitas* (cualidad). Para Aristóteles era “una categoría o aquello en virtud de lo cual se dice de algo que es tal y cual”, es decir, desde la filosofía la calidad sería lo que se predica de algo. Además, según el diccionario de la Real Academia Española puede definirse como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Desde una concepción etimológica, el significado de la palabra calidad “está vinculado, en cierto modo, a un elemento referencial de determinada cosa, en cuyo significado se perciben matices que se vislumbran en categorías” (Valdebenito, 2011, p. 03).

Desde la filosofía, refiere a una categoría y predicado de algo, mientras que desde el punto de vista etimológico se enfatiza, como hemos señalado, en un aspecto axiológico (bueno, malo, regular) para atribuir a una cosa u objeto un valor. Por lo que “la calidad puede aplicarse a cualquier contexto en que se desee hacer un juicio o establecer una comparación entre dos o más cosas” (Valdebenito, 2011, p. 04).

Los servicios y la calidad se originaron con la aparición del hombre sobre la tierra, ya que surgieron las necesidades básicas del ser humano, tales como la alimentación, salud, abrigo, seguridad, vivienda y educación. Las primeras formas de satisfacer estas necesidades fueron elementales, pero al evolucionar a lo largo del tiempo llegan a tener hoy importancia socioeconómica (Vargas y Aldana, 2006). Por el avance social, cultural, político y tecnológico de cada etapa de la historia, surgen nuevas necesidades y las formas de satisfacerlas fueron diversificándose para avanzar en la calidad de los procesos y servicios. En la prehistoria se satisface la necesidad básica de alimento con el producto de la pesca y caza, después surge la ganadería y la fabricación de tejidos de fibras naturales.

En la edad antigua, surgen en la sociedad las formas de satisfacción de las necesidades de educación, protección, seguridad y cultura como fundamento de la interrelación del servicio. Se organizan estructuras de calidad y servicio, pensadas desde el Código de Hammurabi, los Filósofos griegos, entre otros, y se estandarizan los procesos.

En la edad media se desarrollan nuevas técnicas y herramientas aplicadas a la agricultura, produciéndose el comercio y un contacto directo con el cliente, escuchando sus quejas y sugerencias. En la edad moderna se da la combinación de nuevas formas culturales, ideas filosóficas, políticas y sociales. Se mejoró la calidad en la comunicación y se desarrollaron servicios jurídicos. La producción de artículos fue en serie y el control de la calidad mediante la inspección al finalizar la línea de producción.

En la edad contemporánea aumentó la productividad y por ende la calidad, se produjo la revolución industrial y con esto se realizaron mayores controles de calidad, procedimientos y estandarización, llegando al control estadístico de la calidad.

En la edad actual se produjo el desarrollo de la filosofía de calidad japonesa y el notable impacto que tuvo en su economía, preocupándose mayormente por el aseguramiento de la calidad. A inicios de esta etapa de posguerra hubo muchos estudiosos y filósofos de la calidad.

En las últimas décadas ha habido un cambio profundo en como la administración toma el papel de la calidad en las organizaciones. La calidad no pasa a ser estrategia competitiva solo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar los procesos, sino que se basa en el momento en que la alta gerencia toma como eje en su planeación estratégica los requerimientos de los clientes y la calidad de los productos y servicios de los competidores (Gutiérrez, 2004).

En los últimos años, la calidad se ha convertido en una cuestión de percepción por parte del cliente. La gestión de la calidad se puede definir como el modo en el que la dirección planificando el futuro, además, implanta los programas y controla los resultados de la calidad con vistas a su mejora permanente (Udaondo, 1994, p. 98).

Ahora, al tratar de aplicar el concepto de calidad a otras áreas alejadas de la industria y el comercio, como pueden ser el ámbito de la

salud y educación, aparecen enormes disonancias difíciles de entender. En ese sentido, numerosos autores comenzaron a redefinir este concepto meramente industrial mediante aportaciones humanitarias y liberalizadas para incorporarlo a diversos entornos. De esta forma, la calidad se ha comenzado a integrar con aspectos tales como equidad, igualdad de oportunidades, adecuado tratamiento de la diversidad, acceso al conocimiento, entre otros. (Tobón, Rial, Carretero y García, 2006).

La gestión de calidad y la filosofía de gestión de las organizaciones que la sustenta, por su perspectiva globalizadora, constituyen referentes adecuados para promover la mejora continua de las entidades públicas, debido a que incluye conceptos, valores, principios y métodos que son perfectamente adaptables. Por ello, la gestión de la calidad es una herramienta que debe emplearse en instituciones del estado para adaptarse a su nuevo entorno, con sus nuevas necesidades y problemas (Zaballa Pérez, 2000, p. 12).

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. TRABAJO DE CAMPO**

Las primeras acciones que se realizaron, previas al trabajo de campo, están relacionadas con la verificación de la muestra y la selección de las unidades de muestra. También se realizaron coordinaciones con Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Tacna para la autorización correspondiente para la aplicación de encuestas.

Una vez obtenidos los permisos respectivos, se ubicaron a dos encuestadores en puntos estratégicos a fin de recoger información de los usuarios, antes y después de recibir los servicios por parte de la Municipalidad, aplicándose el cuestionario SERVQUAL junto al cuestionario de evaluación de factores internos y externos.

Cabe mencionar que muchos de los usuarios se mostraron resistentes a colaborar en la aplicación de las encuestas, por lo que se tuvo que implementar una estrategia de premiación por su colaboración.

## 5.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

**Tabla 2**

### *Expectativas de los usuarios según atributos y dimensiones*

<b>N°</b>	<b>ATRIBUTOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Expec.</b>
1	Las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna.		5,7
2	Las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas.	ELEMENTOS TANGIBLES	5,1
3	Los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra.		5,6
4	En una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (formatos, folletos, afiches, letreros informativos, etc.) son visualmente atractivos.	ELEMENTOS TANGIBLES	5,5
5	Cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.		5,5
6	Cuando un usuario tiene un problema, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.		5,8
7	Las municipalidades excelentes realizan bien el servicio la primera vez.	FIABILIDAD	5,7
8	Las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.		5,8
9	Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros libres de errores.		5,8
10	En una municipalidad excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.		5,7

11	En una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5,9
12	En una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.		6
13	En una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.		5,7
14	El comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza a los usuarios.		5,9
15	Los usuarios de las municipalidades excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	SEGURIDAD	5,8
16	En una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables con los usuarios.		6
17	En una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.		6,1
18	Las municipalidades excelentes dan a sus usuarios una atención individualizada.		5,9
19	Las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.		5,8
20	Una municipalidad excelente tiene empleados que nos hacen sentir que somos importantes.	EMPATÍA	5,8
21	Una municipalidad excelente se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.		6
22	Los empleados de las municipalidades comprenden las necesidades específicas de los usuarios.		6
PROMEDIO TOTAL			5,78

**Nota.** Cuestionario expectativas.

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 2 proporciona información relacionada con las expectativas de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna. La lectura de la información se realiza sobre la base de una escala de evaluación de 1 a 7 pts., donde 1 significa muy baja expectativa y 7 mucha expectativa. Los resultados nos permiten concluir lo siguiente:

En las expectativas de la dimensión de los *elementos tangibles*, destaca con mayor puntuación que la Municipalidad cuente con equipos con apariencia moderna; y se le otorga menor importancia a la estética de su instalación física. Al margen de ello, el promedio de los atributos que componen esta dimensión es 5,47, lo cual indica que es alta la expectativa de los usuarios.

Los resultados de los atributos de *fiabilidad*, nos muestran un promedio de 5,72 pts., que significa alta expectativa; sin embargo, debemos destacar que el cumplimiento de las promesas sobre los plazos presenta la menor puntuación (5,5 pts.); sin embargo, sigue siendo alta.

En relación a la dimensión *capacidad de respuesta*, los usuarios tienen una alta expectativa. Siendo el criterio de la disposición de los empleados para

ayudar a los usuarios a resolver sus problemas, el de mayor expectativa con una puntuación de 6 pts., bastante alta.

La dimensión de *seguridad*, alcanza un promedio de 5,9 pts., donde los conocimientos de los empleados para resolver las interrogantes de los usuarios, se muestra como el criterio con mayor significancia en relación a los demás, el mismo que alcanza una puntuación de 6,1 pts., sobre la escala. Así mismo, hay que destacar, que este criterio destaca también por ser el de mayor puntuación de todo el cuestionario.

La *empatía* junto a la seguridad es la dimensión con mayor expectativa, con un promedio de 5,9 pts., sobre la escala. Donde la capacidad de comprensión de las necesidades de los usuarios, por parte de la Municipalidad y las muestras de preocupación por los problemas de los mismos, son los criterios con mayor demanda.

Finalmente, podemos concluir que las expectativas de los usuarios en relación al servicio que presta la Municipalidad son muy altas, con un promedio de 5,78 pts., sobre la escala. De las 5 dimensiones analizadas, cuidado y atención personalizada (*empatía*), conocimiento de los

empleados sobre sus actividades, cortesía y capacidad de transmitir confianza, son los factores más importantes.

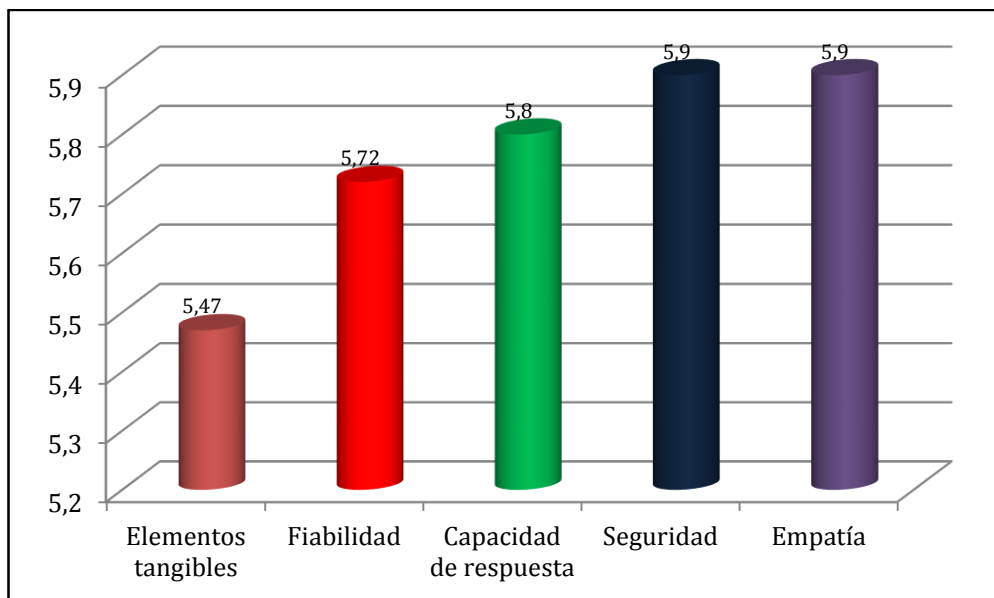


Figura 1. Expectativas de los usuarios según atributos y dimensiones

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3***Resultados de percepción de la calidad del servicio*

<b>N°</b>	<b>ATRIBUTOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PERCEP.</b>
1	Los equipos de la municipalidad tienen la apariencia de ser modernos.		4,2
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas.		3,9
3	Los empleados de la municipalidad tienen una apariencia pulcra.	ELEMENTOS TANGIBLES	3,9
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la municipalidad (folletos, afiches, letreros informativos, documentos, etc.); son visualmente atractivos.		4
5	Cuando en la municipalidad, prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.		3,1
6	Cuando usted tiene un problema en la municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo.		3,3
7	En la municipalidad, realizan bien el servicio, la primera vez.	FIABILIDAD	3,7
8	En la municipalidad, terminan el trámite en el tiempo que prometen hacerlo.		3,1
9	En la municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.		3,8
10	Los empleados de la municipalidad, informan con precisión a los usuarios, cuándo concluirá cada servicio.	CAPACIDAD	3,5
11	Los empleados de la municipalidad le sirven con rapidez.	DE RESPUESTA	3,1
12	Los empleados de la municipalidad, siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.		3,6

13	Los empleados de la municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas que se les hace.		3,6
14	El comportamiento de los empleados del municipio, le transmite confianza.		3,6
15	Usted se siente seguro en sus trámites con la municipalidad.		3,9
16	Los empleados de la municipalidad son siempre amables con usted.	SEGURIDAD	3,8
17	Los empleados de la municipalidad tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les formula.		3,6
18	En la municipalidad le dan una atención individualizada.		3,8
19	En la municipalidad, tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.		3,5
20	Los empleados de la municipalidad le dan una atención que nos hacen sentir importantes.	EMPATÍA	3,6
21	En la municipalidad, se preocupan por sus mejores intereses.		3,3
22	Los empleados de la municipalidad comprenden sus necesidades específicas.		3,4
<b>PROMEDIO TOTAL</b>			<b>3,60</b>

**Nota.** Cuestionario de percepción.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 3 expone la información sobre la percepción de la calidad del servicio de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Tacna. La evaluación se realizó en una tercera etapa, aplicando el modelo de

evaluación SERVQUAL, que contiene 22 ítems. Se estableció una escala de evaluación de 1 a 7 pts., donde: 1 significa percepción muy negativa de los servicios que presta la Municipalidad y 7 percepción muy buena. Los resultados permiten establecer lo siguiente:

La percepción sobre los *elementos tangibles* nos permite concluir que los factores con mayor percepción negativa son las instalaciones físicas de la Municipalidad y la apariencia de los empleados, los cuales presentan puntuaciones de 3,9 pts.; mientras que el promedio de los elementos tangibles se ubica en 4 pts. Significa que es una dimensión cuya percepción de calidad es baja.

En lo que se refiere a la percepción de los atributos de la *fiabilidad*, los resultados presentan un promedio de 3,4 pts., sobre la escala, lo cual significa baja calidad del servicio. También se puede destacar que el factor con menor calidad está relacionado con el cumplimiento de las promesas sobre los plazos que establecen los empleados a los usuarios y la conclusión del servicio en los tiempos establecidos; ambos criterios sólo alcanzan puntuaciones de 3,1.

En relación a la *capacidad de respuesta* que tiene la municipalidad para atender a los usuarios, podemos observar, que existe bajo nivel en la

calidad del servicio, en promedio le otorgan 3,1 pts.; siendo la velocidad de atención el criterio con el puntaje más bajo en la percepción de los usuarios, sobre la calidad de los servicios.

La percepción sobre la dimensión de *seguridad* tiene una puntuación promedio de 3,7 pts., donde los conocimientos de los empleados para resolver las interrogantes de los usuarios y la capacidad de los empleados de la municipalidad para transmitir confianza a los usuarios son los criterios con más bajo nivel de calidad.

La capacidad de *empatía* en el servicio tiene un promedio de 3,52 pts., sobre la escala. Lo cual significa un bajo nivel de calidad del servicio sobre la percepción de los usuarios, siendo las muestras de preocupación por los problemas de los mismos, el criterio con más bajo nivel.

Por último, concluimos que la percepción sobre calidad de los servicios que brinda la Municipalidad es muy baja, con un promedio de 3,6 pts., sobre la escala. Además, entre las 5 dimensiones analizadas, la capacidad de respuesta que muestra la municipalidad a través de sus empleados, para servir y ayudar a los usuarios es la dimensión con más bajo nivel de calidad en la percepción de los usuarios.

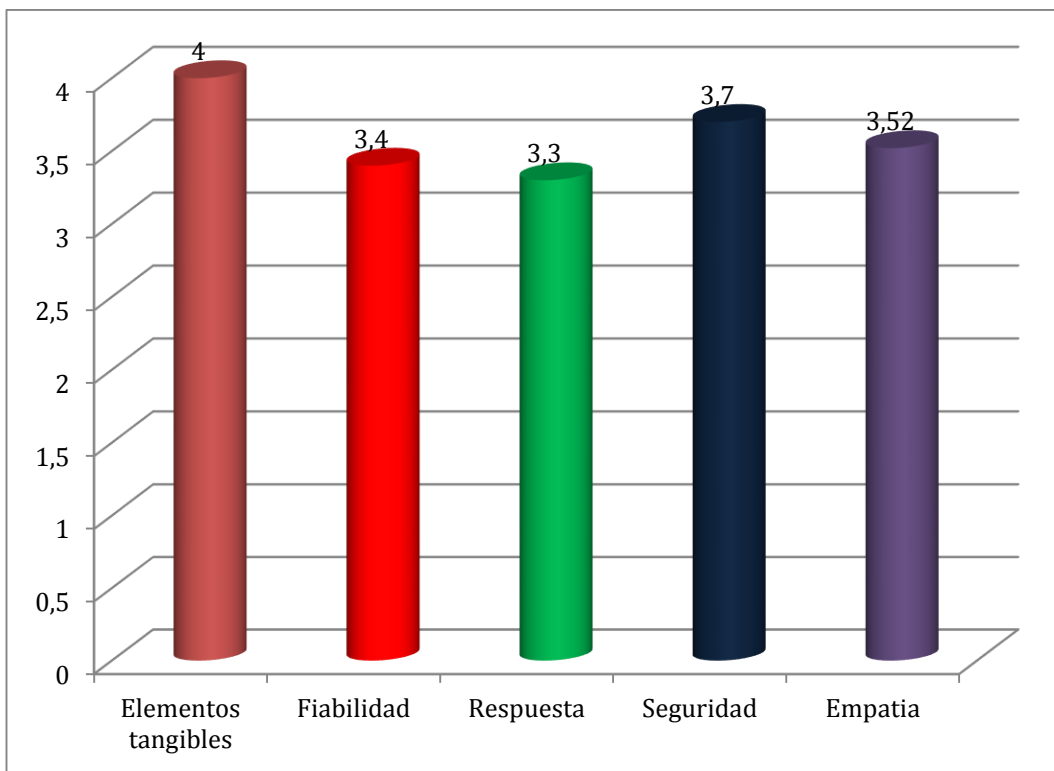


Figura 2. Resultados de percepción de la calidad del servicio

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4***Calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna*

<b>N° ATRIBUTOS</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>BRECHAS</b>
1	4,2	5,7	-1,5
2	3,9	5,1	-1,2
3	3,9	5,6	-1,7
4	4	5,5	-1,5
5	3,1	5,5	-2,4
6	3,3	5,8	-2,5
7	3,7	5,7	-2
8	3,1	5,8	-2,7
9	3,8	5,8	-2
10	3,5	5,7	-2,2
11	3,1	5,9	-2,8
12	3,6	6	-2,4
13	3,6	5,7	-2,1
14	3,6	5,9	-2,3
15	3,9	5,8	-1,9
16	3,8	6	-2,2
17	3,6	6,1	-2,5
18	3,8	5,9	-2,1
19	3,5	5,8	-2,3
20	3,6	5,8	-2,2
21	3,3	6	-2,7
22	3,4	6	-2,6
	3,60	5,78	-,18

Fuente: Encuesta SERVQUAL de expectativas vs percepción

Criterios de evaluación

(P&gt;E) = positivo

(P&lt;E) = negativo

### **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 5 nos presenta los resultados de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, sobre la base de la encuesta del modelo SERVQUAL. El aparejamiento de las puntuaciones calculadas de las expectativas–percepciones de los usuarios encuestados nos permite determinar las brechas correspondientes en cada uno de los 22 ítems y al mismo tiempo obtener el promedio total del cuestionario. Si el valor calculado es positivo ( $P>E$ ), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto, existe satisfacción y en consecuencia alta calidad del servicio; por el contrario, si el valor es negativo ( $P<E$ ), significa que no se cumple con la expectativa, por lo tanto, existe insatisfacción, baja calidad del servicio. Así mismo, debemos considerar, que cuando el valor encontrado se encuentra más alejado del punto 0 existe mayor satisfacción o insatisfacción y viceversa, dependiendo del resultado que sea positivo o negativo.

Los resultados nos dan una puntuación global de -2,18 pts., que significa bajo nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna. Aunque, las necesidades de los usuarios son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, los resultados exponen

categoricamente que existe un déficit en la calidad de los servicios que viene brindando la municipalidad.

El análisis comparativo de las dimensiones del modelo, también nos informa sobre el comportamiento de las dimensiones que analizaremos con detenimiento más adelante; sin embargo, podemos destacar que el criterio que causa mayor insatisfacción en los usuarios es la poca velocidad con la que los empleados de la Municipalidad atienden a los usuarios (-2,8 pts.).

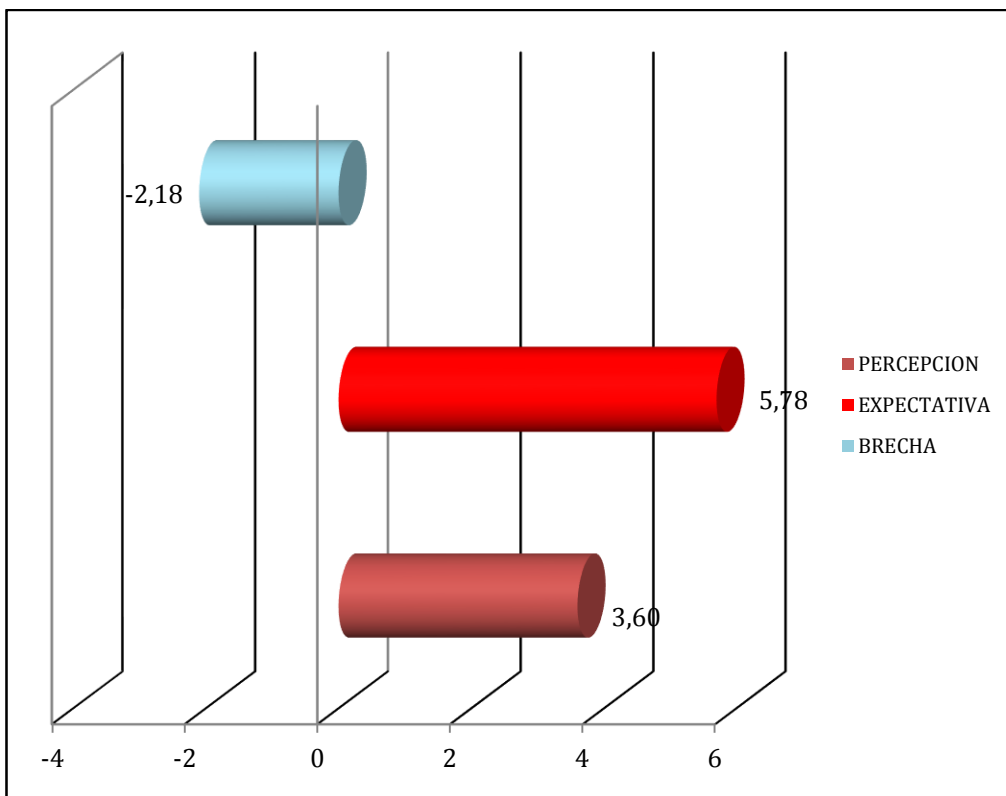


Figura 3. Calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5**

*Nivel de importancia de las dimensiones de la calidad del servicio según los usuarios*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>BRECHAS SERVQUAL</b>	<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>BRECHAS SERVQUAL PONDERADO</b>	<b>%</b>
Elementos tangibles	-1,47	1,71	-2,51	7,674
Fiabilidad	-2,32	3,15	-7,308	22,343
Capacidad de respuesta	-2,37	3,16	-7,48	22,86
Seguridad	-2,2	3,31	-7,28	22,257
Empatía	-2,38	3,42	-8,13	24,856
Total	-2,17	--	--	100,00

Fuente: Encuesta de evaluación de la preponderancia de las dimensiones de la calidad

### **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 5 presenta la información relacionada con la importancia que le atribuyen los usuarios a cada uno de las dimensiones del modelo SERVQUAL. El análisis se sostiene en el orden de importancia que los usuarios le atribuyeron a cada dimensión, para esto se utilizó una escala de 1 al 5, no se utilizaron las puntuaciones relativas en la encuesta, considerando que la población investigada presentaba serias deficiencias y confusiones al responder al cuestionario.

La estrategia utilizada nos provee de una importante información, puesto que las puntuaciones representan una puntuación SERVQUAL ponderada combinada, que nos ha permitido relativizar el grado de importancia para cada dimensión.

Los resultados posibilitan determinar que la dimensión de empatía contiene el mayor grado de importancia con un 24,856 %, mientras que los elementos tangibles ocupan el menor nivel de importancia con un 7,674 %; en este sentido es preciso señalar que la organización debería priorizar sus esfuerzos para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, al problema de la empatía.

Sin embargo, es preciso señalar que, además de la empatía, tres dimensiones (Fiabilidad, Respuesta y Seguridad), presentan porcentajes relativamente similares a la empatía, lo que indica que también tienen un nivel de importancia similar.

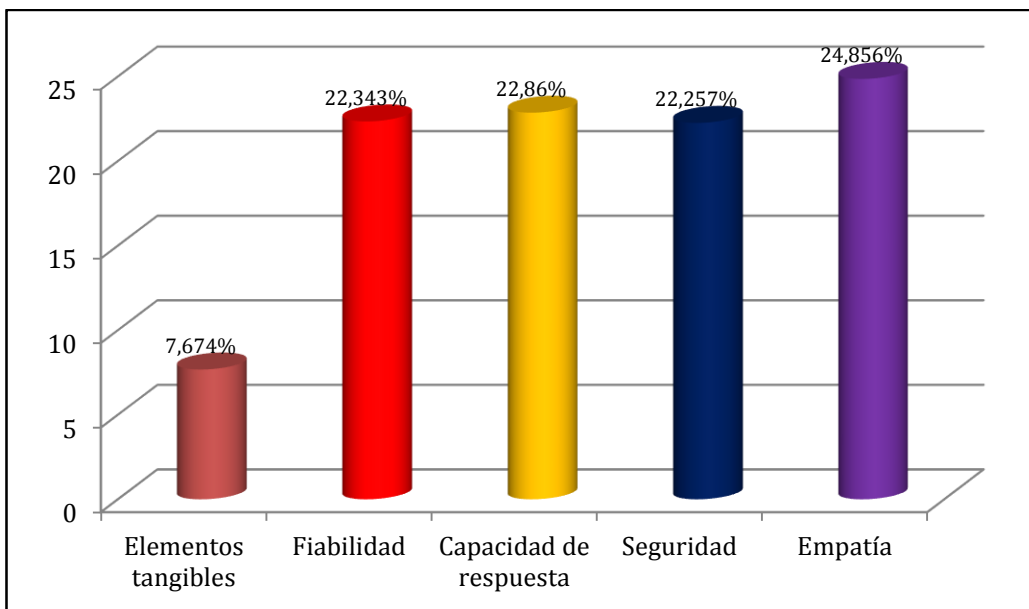


Figura 4. Nivel de importancia de las dimensiones de la calidad del servicio según los usuarios.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6***Calidad del servicio, según dimensiones del modelo*

DIMENSIONES	BRECHAS SERVQUAL
Elementos tangibles	-1,47
Fiabilidad	-2,32
Capacidad de respuesta	-2,37
Seguridad	-2,2
Empatía	-2,38
Total	-2,17

Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 6 presenta la información relacionada con los resultados de la calidad del servicio, según las dimensiones del modelo SERVQUAL; el análisis se sustenta en las brechas calculadas para cada dimensión.

Como podemos notar, la dimensión que presenta mayor brecha negativa es la empatía; es decir, que el mayor nivel de insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad está relacionado con el déficit en el cuidado y la atención personalizada a los usuarios. Mientras tanto, los elementos tangibles presentan la brecha negativa más baja, con una puntuación de -1,47, sobre la escala. Sin embargo, se hace notar que todas las

dimensiones resultan tener brechas negativas, lo cual significa bajo nivel de calidad.

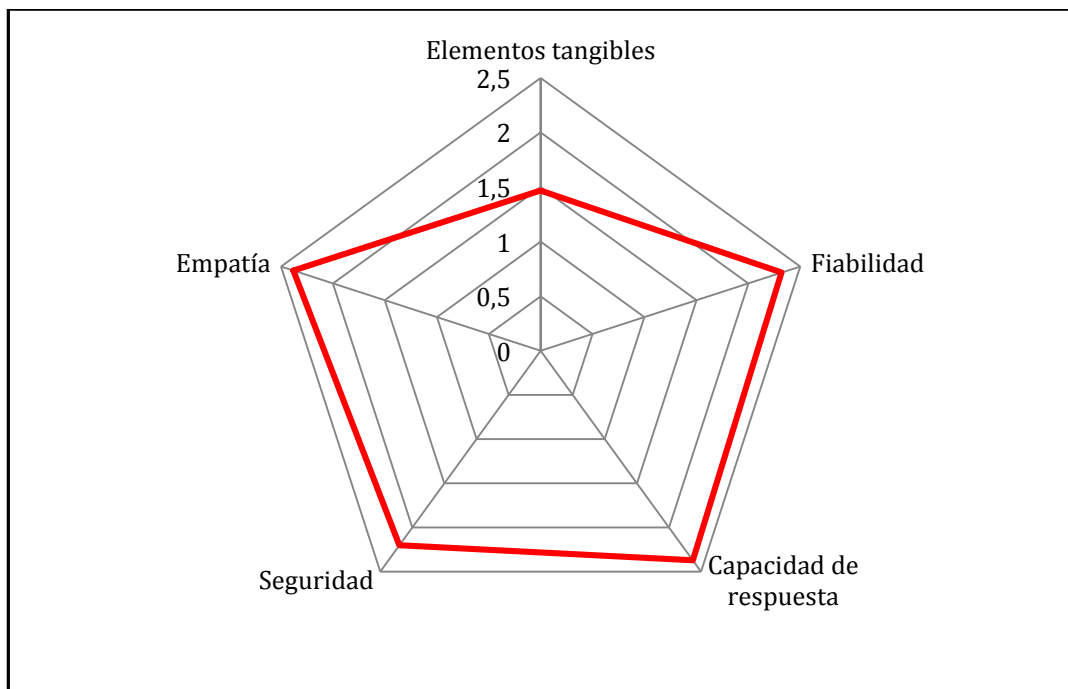


Figura 5. Calidad del servicio, según dimensiones del modelo

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7**

*Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTUACIONES SERVQUAL</b>
Elementos tangibles	-1,22
Fiabilidad	-2,42
Capacidad de respuesta	-2,57
Seguridad	-2,2
Empatía	-2,42
Total	-2,19

Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 7 presenta la información sobre la satisfacción de la calidad de los servicios en la Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias, donde podemos apreciar que:

El promedio es de -2,19 pts., lo cual indica una brecha negativa. Esto significa que los usuarios que acuden a estas oficinas para realizar los diferentes trámites se encuentran insatisfechos con los servicios que se prestan.

Adicionalmente el cuadro también nos permite observar las puntuaciones SERVQUAL por cada dimensión; de la misma se desprende que los elementos tangibles es la menor brecha y la capacidad de respuesta es la dimensión con más alto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios.

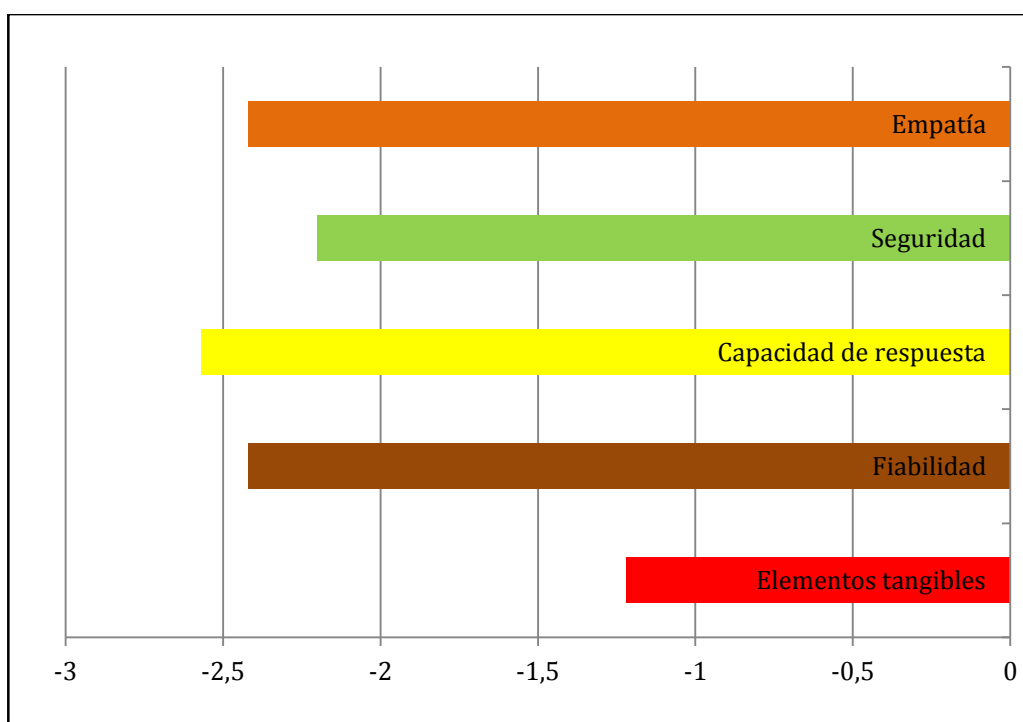


Figura 6. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8**

*Calidad del servicio en el Área de Registro Civil*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTUACIONES SERVQUAL</b>
Elementos tangibles	-1,1
Fiabilidad	-1,54
Capacidad de respuesta	-1,55
Seguridad	-1,7
Empatía	-1,96
Total	-1,57

Fuente: Encuesta SERVQUAL

### **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 8 presenta la información sobre la satisfacción de la calidad de los servicios en el Área de Registro Civil, donde podemos apreciar que:

La puntuación total promedio es de -1,57 pts. Esta brecha negativa significa que los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios que reciben en las oficinas del Área de Registro Civil.

El cuadro también contiene información de las puntuaciones SERVQUAL por cada dimensión, donde observamos que los elementos tangibles presentan la brecha más baja y la empatía es la dimensión con más alto nivel de insatisfacción. Es decir, el personal municipal tiene un

déficit en la capacidad para el cuidado y la atención personalizada de los usuarios.

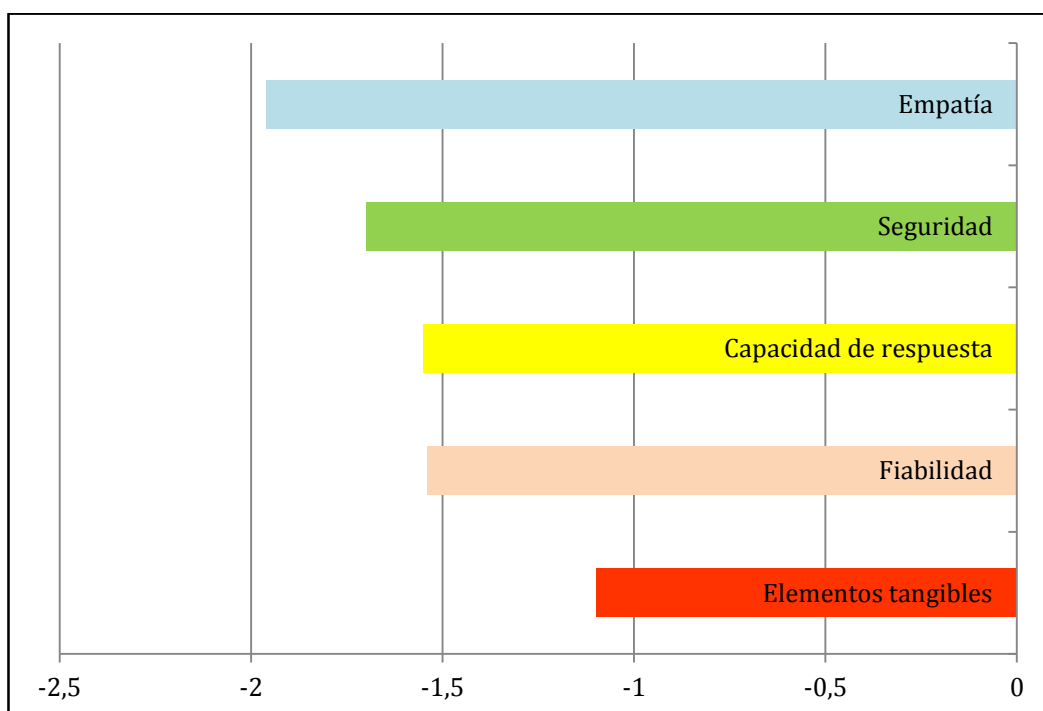


Figura 7. Calidad del servicio en el Área de Registro Civil

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9**

*Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Transporte público y tránsito*

DIMENSIONES	PUNTUACIONES SERVQUAL
Elementos tangibles	-2
Fiabilidad	-2,2
Capacidad de respuesta	-3
Seguridad	-2,8
Empatía	-2,4
Total	-2,54

Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 9 presenta la información sobre la satisfacción de la calidad de los servicios en la Sub-Gerencia de Transporte público y tránsito, en la cual podemos observar que:

La indicada Subgerencia obtiene una puntuación SERVQUAL promedio de -2,54 pts. Este resultado indica una brecha negativa, lo cual, significa alto grado de insatisfacción en referencia a las expectativas y la percepción del servicio que prestan estas oficinas a los usuarios.

Por otro lado, se exponen las puntuaciones SERVQUAL por cada dimensión, donde observamos que, entre las 5 dimensiones del modelo son

los elementos tangibles, los que presentan la brecha más baja (-2 pts.) y la capacidad de respuesta viene a ser la dimensión con mayor brecha del grupo.

También es preciso señalar que, las puntuaciones promedio de las 5 dimensiones contienen las brechas más altas del modelo; en consecuencia, el problema de la calidad del servicio que se presta en las oficinas de Transportes debe merecer mayor atención por parte de la Gerencia General.

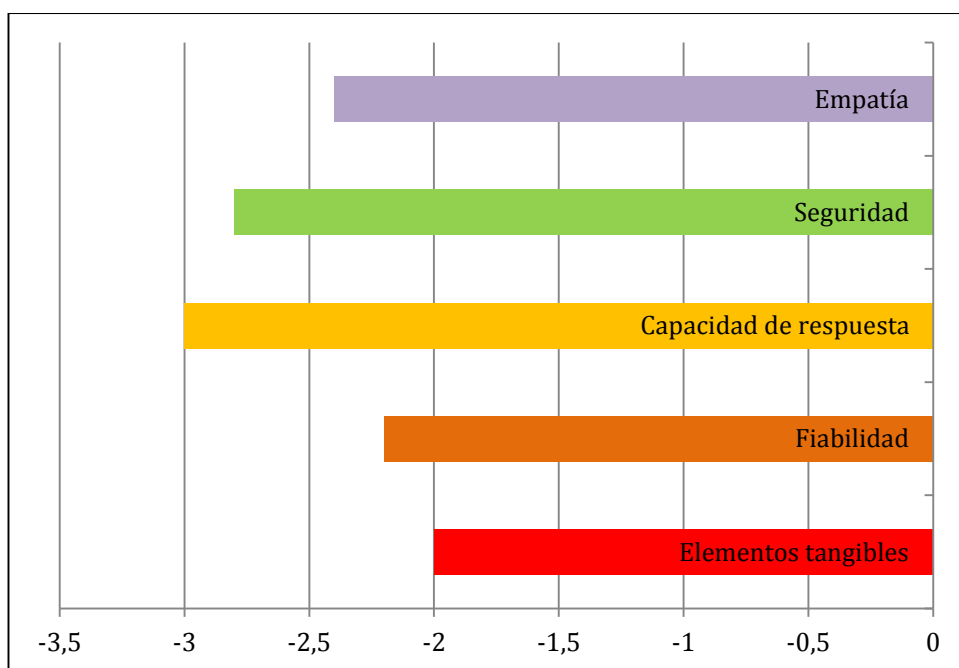


Figura 8. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Transporte público y tránsito

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10**

*Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Política Fiscal y Recaudación*

DIMENSIONES	PUNTUACIONES SERVQUAL
Elementos tangibles	-1,25
Fiabilidad	-2,4
Capacidad de respuesta	-2,25
Seguridad	-2,75
Empatía	-2,4
Total	-2,2

Fuente: Encuesta SERVQUAL

#### **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 10 presenta la información sobre la satisfacción de la calidad de los servicios en la Sub-Gerencia de Política fiscal y Recaudación, los resultados reflejan lo siguiente:

Observamos que la puntuación SERVQUAL promedio es de -2,2 pts. Este resultado indica que existe una brecha negativa, lo cual significa alto grado de insatisfacción en referencia a las expectativas y la percepción del servicio que prestan estas oficinas a los usuarios.

El análisis también incorpora las puntuaciones SERVQUAL de las cinco dimensiones del modelo, donde apreciamos que los elementos

tangibles obtienen una brecha de -1,25 pts., que lo convierte en la brecha más baja del grupo; mientras que la dimensión de seguridad obtiene la puntuación más alta (-2,75 pts.), baja calidad del servicio.

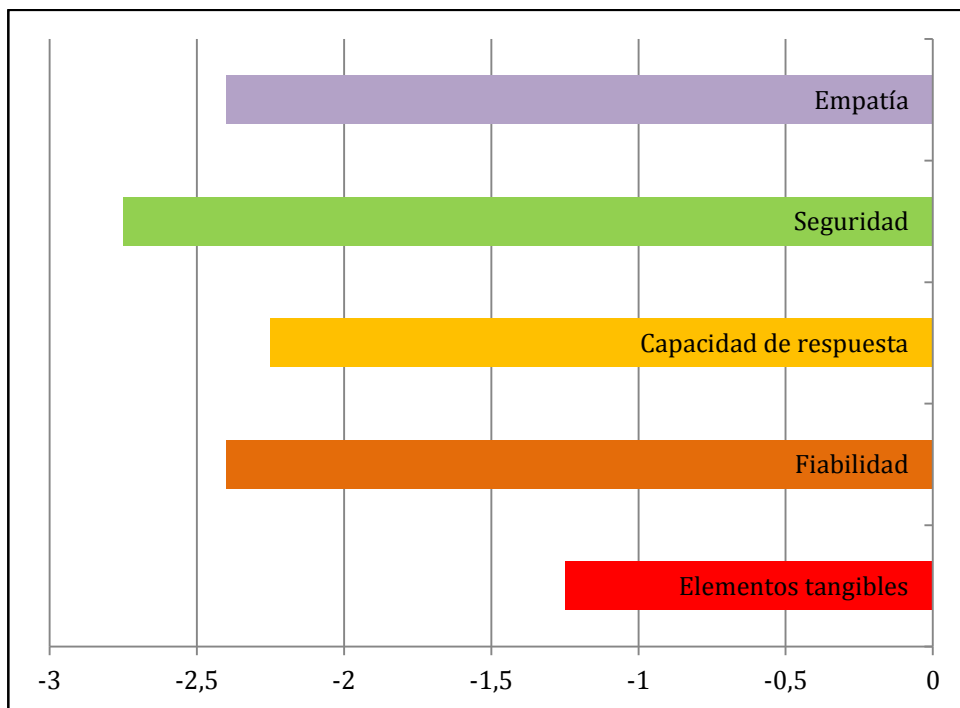


Figura 9. Calidad del servicio en la Sub-Gerencia de Política Fiscal y Recaudación.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11**

*Consolidado de la calidad del servicio según las áreas de atención*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTUACIONES SERVQUAL</b>
Sub-Gerencia de acondicionamiento territorial y licencias.	-2,19
Área de registro civil.	-1,57
Sub-Gerencia de transporte público y tránsito.	-2,54
Sub-Gerencia de Política Fiscal y Recaudación.	-2,20
Promedio	-2,13

Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 11 presenta la información consolidada del nivel de calidad del servicio en las cuatro áreas investigadas. Se tomaron como base las puntuaciones SERVQUAL, las cuales descubren las brechas en cada una de las oficinas de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Los resultados nos permiten deducir que la brecha más alta se ubica en la Subgerencia de Transporte Público y Tránsito con una puntuación de -2,54 pts.; mientras que el área de Registro civil obtiene una puntuación de -1,57 pts.; es decir, la brecha más baja de las cuatro áreas de servicio. En suma, podemos deducir que la sub gerencia de transportes es el área con

mayor nivel de insatisfacción y el área de Registro civil con menor grado de insatisfacción de los usuarios.

También es preciso señalar, que ninguna de las áreas logra desarrollar servicios de calidad, que satisfaga las expectativas de los usuarios; por lo tanto, estos son indicadores que retan a la organización al diseño de estrategias tendientes a mejorar los niveles de calidad del servicio que presta a la comunidad.

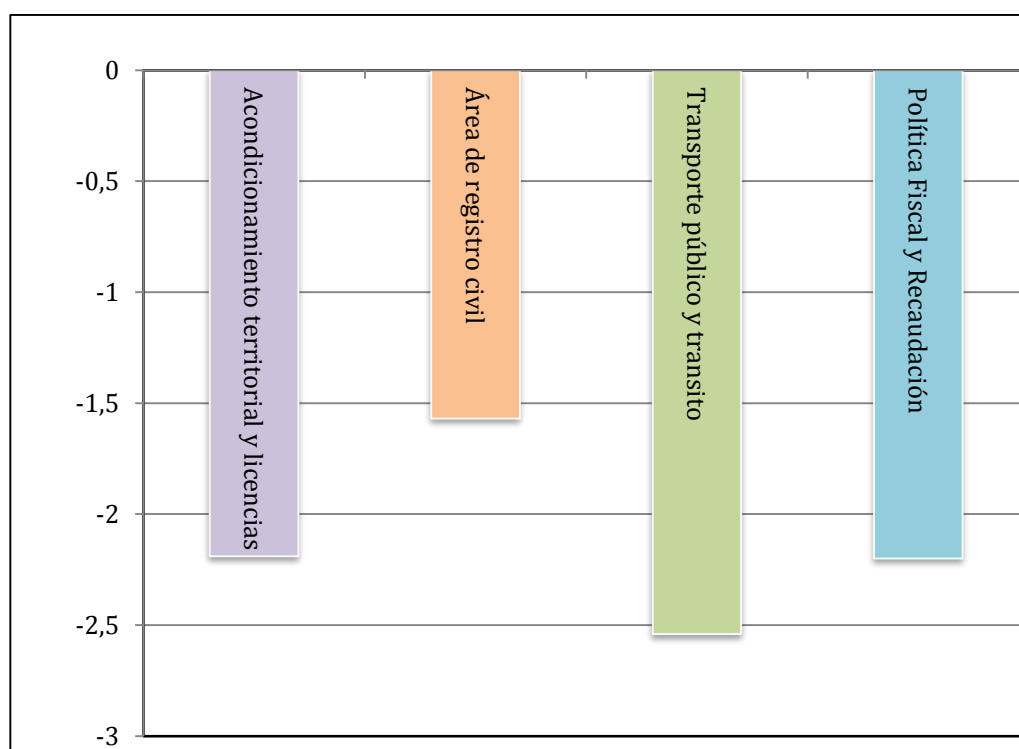


Figura 10. Calidad del servicio según las áreas de atención

Fuente: Elaboración propia

### 5.3 ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

**Tabla 12**

*Factores externos relacionados con la calidad del servicio en la MPT*

FACTORES	ALTERNATIVAS	f	%
<b>ZONA</b>	Cercado	116	46,6
	Cono Sur	79	31,9
	Cono Norte	47	19,0
	Zona Rural	6	2,6
	Total	248	100,0
<b>SEXO</b>	Femenino	81	32,8
	Masculino	167	67,2
	Total	248	100,0
<b>ESTUDIOS</b>	Secundaria incompleta	24	9,5
	Secundaria completa	66	26,7
	Técnico	64	25,9
	Universidad	90	36,2
	N/C	4	1,7
	Total	248	100,0
<b>EDAD</b>	18-29	88	35,3
	30-41	96	38,8
	42-53	45	18,1
	54-65	15	6,0
	66-77	4	1,7
	Total	248	100,0

Fuente: Cuestionario de factores internos y externos

### **Análisis e Interpretación. -**

La Tabla 12 presenta los resultados sobre los factores externos relacionados con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Tacna, donde apreciamos lo siguiente:

En primer lugar, observamos que los usuarios provienen de cuatro zonas determinadas; siendo el cercado con 46 %, la zona con mayor afluencia de usuarios que visitan la Municipalidad Provincial de Tacna; seguida del Cono Sur, con un 31,9 %. Así mismo, apreciamos que la zona rural presenta la menor afluencia de usuarios.

También podemos apreciar que el 67,2 % de los usuarios que visitan la Municipalidad son varones y un 32,8 % mujeres. Esto significa que prioritariamente son los varones los que realizan los diferentes trámites.

En lo que se refiere al nivel de instrucción, observamos que existe un porcentaje mayoritario (36,2 %) de visitantes que cuentan con estudios universitarios, frente a un 62,1 % restante de visitantes con estudios técnicos y/o secundaria completa o incompleta.

En cuanto a la edad cronológica de los usuarios, concluimos que, principalmente las personas que tienen edades entre 30 y 41 años son los que se encargan de realizar los trámites en la Municipalidad.

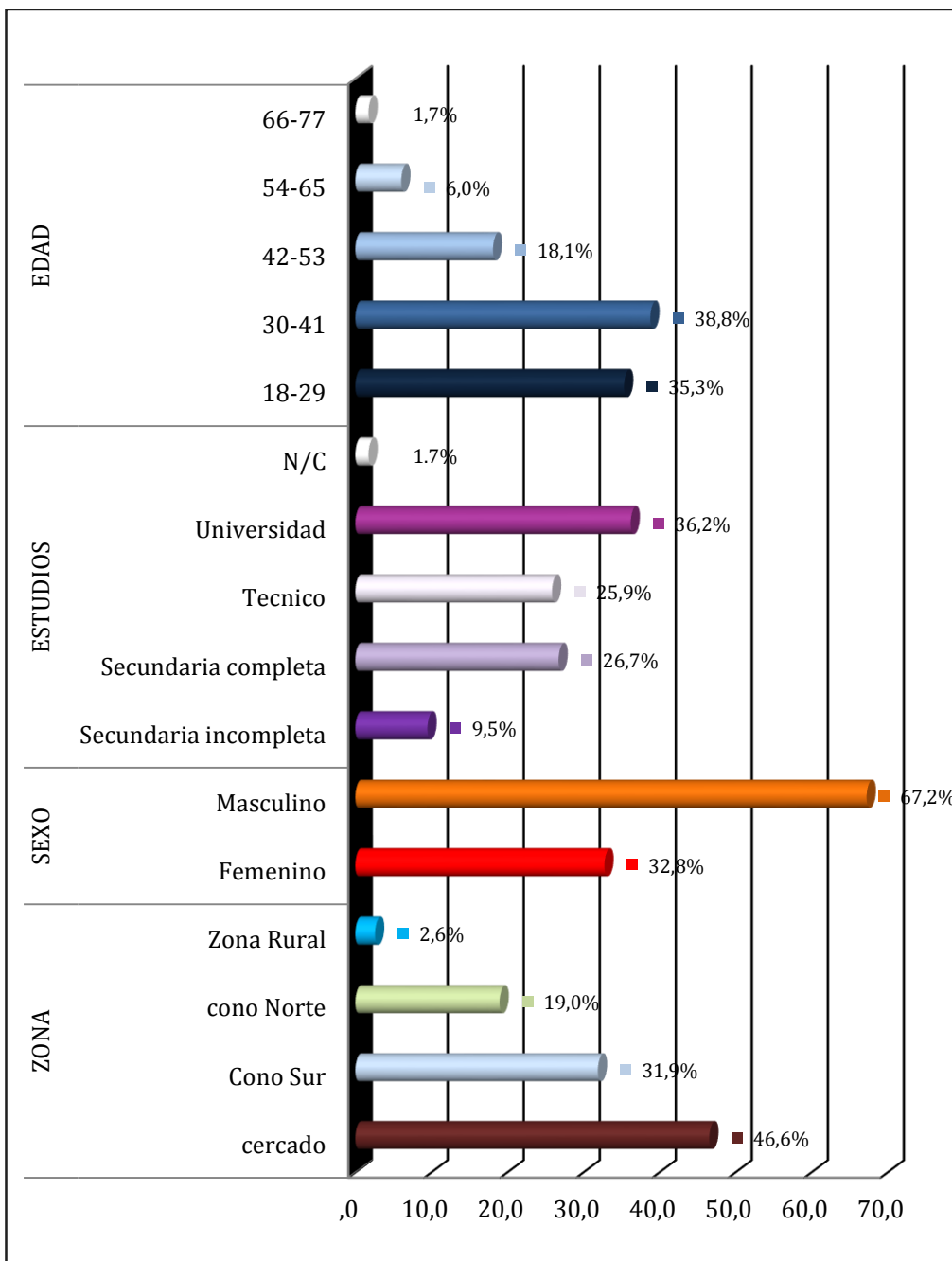


Figura 11. Factores externos relacionados con la calidad del servicio en la MPT

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13***Factores internos relacionados con la calidad del servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Personal</b>	Bueno	34	13,7
	Regular	146	58,9
	Malo	68	27,4
	Total	248	100
<b>Procesos</b>	Bueno	19	7,66
	Regular	57	2,3
	Malo	172	69,4
	Total	248	100
<b>Logística</b>	Bueno	38	15,3
	Regular	120	48,4
	Malo	90	36,3
	Total	248	100
<b>Infraestructura</b>	Bueno	75	30,2
	Regular	135	54,4
	Malo	38	15,3
	Total	248	100

Fuente: Cuestionario de factores internos y externos

### **Análisis e Interpretación. -**

Los resultados de la Tabla 13 presentan información de los factores internos relacionados con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Tacna. En la cual apreciamos que:

El 30,2 % de la población que asiste a la Municipalidad percibe que la infraestructura es buena, el 54,4 % que es regular y el 15,3 % que es

mala; notándose que el mayor porcentaje corresponde a los usuarios que indican que la infraestructura con la que cuenta la Municipalidad es regular, es decir, algo cómoda, relativamente moderna y con buen mantenimiento.

En cuanto a la logística, el 15,3 % la percibe como buena, el 48,4 % como regular y el 36,65 % como mala. Este aspecto hace pensar que existen sistemas de soporte para la atención al usuario, y que la Municipalidad cuenta con equipos y materiales que permiten relativamente la atención al usuario.

Los resultados sobre los procesos indican que el 7,66 % los percibe como buenos, el 23 % como regulares y el 69,45 % como malos. Estos resultados permiten deducir que la Municipalidad no cuenta con procesos actualizados, ni soporte. Tampoco se hace seguimiento documentario, los trámites son muy burocráticos y toman mucho tiempo.

Los resultados sobre el potencial del personal reportan que el 13,75 % lo percibe como bueno, el 58,9 % como regular y el 27,4 % como malo. De los resultados deducimos que la mayoría de los usuarios perciben que el potencial humano con el que cuenta la Municipalidad es regular, es decir que existen algunas habilidades y capacidades que se deben potenciar,

como: empatía, comunicación, dominio del área, entre otras. Al margen de ello, puede apreciarse que los usuarios reconocen algunas potencialidades como la experiencia y conocimiento en algunos empleados de la Municipalidad Provincial de Tacna.

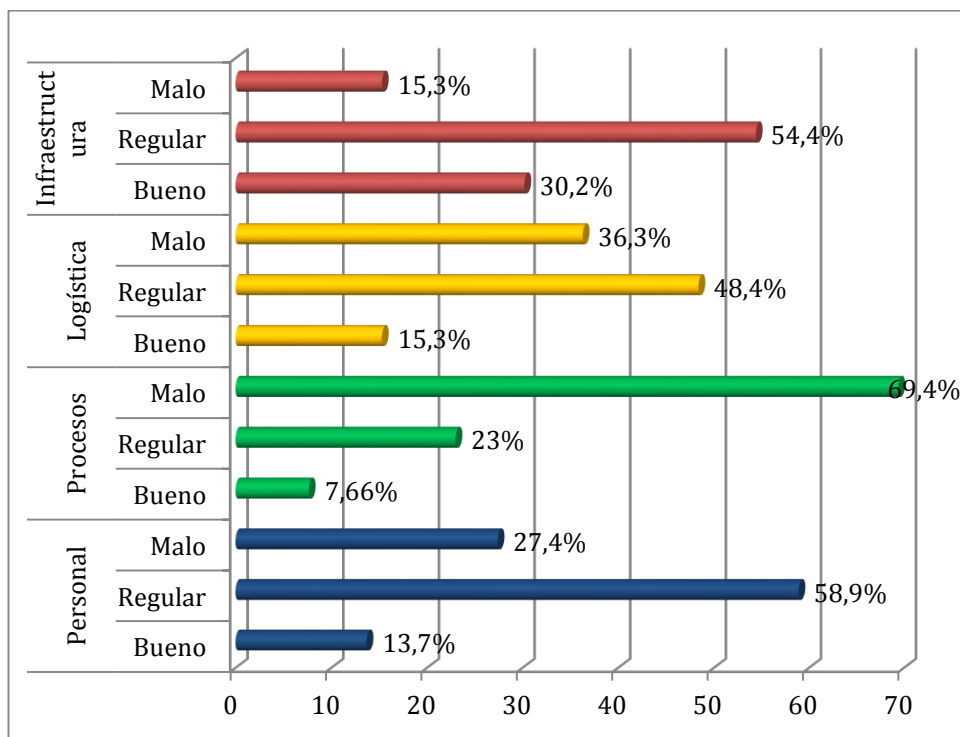


Figura 12. Factores internos relacionados con la calidad del servicio

Fuente: Elaboración propia

## 5.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 5.4.1 Comprobación de hipótesis específicas entre la calidad del servicio y factores externos

Para la prueba de hipótesis se recurrió al estadístico chi cuadrado con los siguientes criterios:

**a) Nivel de significación**

$\alpha = 0,05$

**b) Regla de decisión**

Si  $p < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula

**c) Variables**

X = Variable independiente = Calidad del servicio

Y1, Y2, Y3....= Variable dependiente = Factores internos y externos

#### A. Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: El factor externo sexo no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H<sub>i</sub>: El factor externo sexo influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 14***Calidad del servicio y sexo, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,465 <sup>a</sup>	6	0,003
Razón de verosimilitud	26,788	6	0,000
Asociación lineal por lineal	13,774	1	0,000
N de casos válidos	248		

**B. Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El factor externo instrucción no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H<sub>i</sub>: El factor externo instrucción influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 15***Calidad del servicio y nivel de instrucción, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,552 <sup>a</sup>	18	0,169
Razón de verosimilitud	4,202	18	0,122
Asociación lineal por lineal	3,439	1	0,064
N de casos válidos	248		

### C. Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: El factor externo residencia no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H<sub>1</sub>: El factor externo residencia influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 16**

*Calidad del servicio y residencia, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,980 <sup>a</sup>	18	0,679
Razón de verosimilitud	4,469	18	0,613
Asociación lineal por lineal	1,043	1	0,307
N de casos válidos	248		

### D. Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: El factor externo edad no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H<sub>1</sub>: El factor externo edad influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 17***Calidad del servicio y edad, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	47,354 <sup>a</sup>	18	0,000
Razón de verosimilitud	47,091	18	0,000
Asociación lineal por lineal	15,956	1	0,000
N de casos válidos	248		

**E. Decisión****Tabla 18***Variables de prueba, nivel de significancia, comparación y decisión*

VARIABLES DE PRUEBA	Chi cuadrada	Nivel de significancia	p valor Reporte SPSS	Comparación	Decisión
Calidad y sexo	19,46	0,05	0,003	p < 0,05	Rechazamos la hipótesis nula
Calidad e instrucción	3,55	0,05	1,69	p > 0,05	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y residencia	3,98	0,05	0,67	p > 0,05	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad y edad	47,35	0,05	0,00	p < 0,05	Rechazamos la hipótesis nula

## **F. Interpretación de Resultados**

A un nivel de significancia de alfa 0,05 queda comprobado que sí existe relación significativa entre la calidad del servicio, el sexo de los usuarios y la edad cronológica. Mientras que, también se comprueba que no existe relación significativa entre la calidad del servicio con el nivel de instrucción y el lugar de residencia de los usuarios. En consecuencia 02 factores externos como son: el sexo y la edad influyen en la calidad del servicio y la residencia como el nivel de instrucción no son factores que influyan en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

### **5.4.2 Comprobación de hipótesis entre la calidad del servicio y factores internos de la Municipalidad Provincial de Tacna**

#### **A. Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El factor interno personal no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H<sub>i</sub>: El factor interno personal influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 19***Calidad del servicio y personal, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	34,995 <sup>a</sup>	12	0,000
Razón de verosimilitud	39,883	12	0,000
Asociación lineal por lineal	14,207	1	0,000
N de casos válidos	29		

**B. Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El factor interno procesos no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H<sub>i</sub>: El factor interno procesos influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 20***Calidad del servicio y procesos, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,294 <sup>a</sup>	12	0,025
Razón de verosimilitud	29,493	12	0,003
Asociación lineal por lineal	5,026	1	0,025
N de casos válidos	29		

**C. Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El factor interno logística no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Hi: El factor interno logística influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna

**Tabla 21**

*Calidad del servicio y logística, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,762 <sup>a</sup>	12	0,465
Razón de verosimilitud	15,756	12	0,203
Asociación lineal por lineal	0,206	1	0,650
N de casos válidos	29		

**D. Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El factor interno infraestructura no influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Hi: El factor interno infraestructura influye en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

**Tabla 22**

*Calidad del servicio e infraestructura, pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,589 <sup>a</sup>	12	0,099
Razón de verosimilitud	22,107	12	0,036
Asociación lineal por lineal	2,482	1	0,115
N de casos válidos	29		

## E. Decisión

**Tabla 23**

*VARIABLES DE PRUEBA, NIVEL DE SIGNIFICANCIA, COMPARACIÓN Y DECISIÓN*

<i>VARIABLES DE PRUEBA</i>	<i>Chi cuadrada</i>	<i>Nivel de significancia</i>	<i>p valor Reporte spss</i>	<i>Comparación</i>	<i>Decisión</i>
Calidad y personal	34,99	0,05	0,00	$p < 0,05$	Rechazamos la hipótesis nula
Calidad y procesos	23,29	0,05	0,025	$p < 0,05$	Rechazamos la hipótesis nula
Calidad y logística	11,76	0,05	0,46	$p > 0,05$	Aceptamos la hipótesis nula
Calidad e infraestructura	18,58	0,05	0,09	$p > 0,05$	Aceptamos la hipótesis nula

## F. Interpretación de resultados

A un nivel de significancia de alfa 0,05 queda comprobado que sí existe relación significativa entre la calidad del servicio con el recurso humano y los procesos burocráticos de la Municipalidad Provincial de Tacna. De otro lado, también se comprueba que no existe relación significativa entre la calidad, la logística y la infraestructura. En consecuencia 02 factores internos de la Municipalidad Provincial de Tacna, como son: el recurso humano y los procesos influyen en la calidad del servicio y la logística e infraestructura no resultan influyentes.

### 5.3.3 Comprobación de hipótesis general

Ho : Los factores internos y externos no influyen significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

Hi : Los factores internos y externos influyen significativamente en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

**Tabla 24**

*Resultados de la prueba estadística de regresión lineal múltiple. Significación del modelo de regresión. ANOVA<sup>a</sup>*

<i>Modelo</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	
1	Regresión	137,428	8	17,178	15,956	0,000
	Residuo	149,651	139	1,077		
	Total	287,079	147			

a. Variable dependiente: Calidad del servicio

#### **Decisión e interpretación.**

Observamos que el resultado de la varianza del modelo = p valor =  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula de que la variabilidad observada en la calidad del servicio sea al azar, y admitimos

que existe algún tipo de asociación entre la calidad del servicio y los factores internos y externos.

Ahora los resultados de las hipótesis operacionales a un nivel de significancia de alfa 0,05, comprueban que entre los factores externos que influyen en la calidad del servicio están: el sexo de los usuarios y la edad cronológica; es decir, estos factores contribuyen fuertemente para explicar la variable dependiente. En consecuencia 02 factores externos como son: el sexo y la edad influyen en la calidad del servicio; mientras que la residencia y el nivel de instrucción no son factores que influyan en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

De otro lado entre los factores internos que influyen en la calidad del servicio están los recursos humanos y los procesos burocráticos. Finalmente, de los 8 factores internos y externos puestos a prueba, se ha demostrado que 4 factores influyen en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Tacna, con lo cual queda comprobada esta hipótesis de trabajo.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico chi cuadrado, dan cuenta de la asociación entre los factores externos y la calidad del servicio, a un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , comprobándose relación significativa de la calidad del servicio con el sexo de los usuarios y la edad cronológica; mientras no existe relación significativa con el nivel de instrucción y el lugar de donde provienen los usuarios. De las pruebas de hipótesis de la calidad del servicio y los factores internos se comprueba que existe asociación significativa con los recursos humanos y los procesos administrativos; y no existe relación significativa con la logística y la infraestructura. La prueba de regresión lineal ofrece un modelo significativo que corrobora la influencia de los factores internos y externos en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna.

En una investigación realizada por Inca (2015), se comprobó que existe relación significativa entre la empatía y la calidad del servicio, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó una correlación de 0.462, lo que significó que había una correlación positiva

moderada entre ambas variables en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015. Otro aspecto que se comprobó es la relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios; del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó una correlación de 0,566, lo que hizo concluir que existía una correlación positiva moderada.

Los resultados de la Tabla 5 permiten ver los resultados de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna bajo el modelo SERVQUAL, que consiste en el aparejamiento de las puntuaciones calculadas de las expectativas–percepciones, habiendo determinado las brechas correspondientes en cada uno de los 22 ítems. Los resultados dan una puntuación global de -2,17 pts., que significa bajo nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna. El análisis de las dimensiones del modelo, también informa que las cinco dimensiones presentan brechas negativas, siendo la empatía (-2,38), la capacidad de respuesta (-2,37) y la fiabilidad (-2,32), las dimensiones con mayores brechas de insatisfacción, por parte de los usuarios. El análisis de la calidad en las distintas áreas del servicio, evidencian que la Subgerencia de Transporte Público y Tránsito es el área con más bajo nivel de calidad en la Municipalidad Provincial de Tacna (-2,54); sin dejar de mencionar que

las tres subgerencias restantes también presentan brechas negativas en la calidad del servicio. Una investigación realizada por Mego (2011) da cuenta del accionar administrativo deficiente, liderazgo ineficaz y servicio deficiente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios. Como es de apreciar, muchos de los factores analizados coinciden con los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Los resultados de la Tabla 14 presentan información relacionada con los factores internos de la Municipalidad Provincial de Tacna. En infraestructura, el 30,2 % la considera como buena, el 54,4 % como regular y el 15,3 % como mala; es decir, algo cómodas, relativamente modernas y con cierto mantenimiento. En cuanto a la logística, se considera el 15,3 % buena, el 48,4 % regular y el 36,65 % mala; lo que significa que la Municipalidad cuenta con relativos equipos y materiales de soporte logístico. En cuanto a los procesos, el 7,66 % se consideran buenos, el 23 % regulares y el 69,45 % malos, es decir, los procesos están desactualizados (no hay soporte de seguimiento documentario, los trámites son muy burocráticos y toman mucho tiempo). Sobre el potencial humano el 13,75 % lo considera bueno, el 58,9 % regular y el 27,4 % malo;

deduciéndose que la mayoría de los usuarios perciben que el potencial humano, es regular. En la investigación realizada, al respecto por Gonzales (2016) se concluye que un 69 % de los encuestados respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral son las más adecuadas y un 31 % manifestaron lo contrario. Los resultados se asemejan a los encontrados en esta investigación. En cuanto al trámite documentario, la mayoría (65 %) sostiene que los trámites son muy burocráticos.

Por último, el análisis de los factores externos revela que los usuarios provienen principalmente del Cercado (46 %), y que son los varones los que mayoritariamente realizan los trámites (67,2 %). En cuanto al nivel de instrucción, observamos que existe un porcentaje mayoritario de usuarios (36,2 %) que cuentan con estudios universitarios. En cuanto a la edad cronológica de los usuarios, concluimos que la mayor parte de usuarios tienen edades entre 30 y 41 años.

## **CONCLUSIONES**

**1.-** Se comprobó que los factores internos y externos sí influyen en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Tacna, donde 4 de los 8 factores internos y externos, son válidos para explicar el comportamiento de la variable calidad del servicio.

**2.-** Los resultados dan cuenta que existe relación significativa entre los factores externos y la calidad del servicio, principalmente con el sexo de los usuarios y la edad cronológica; mas no con el nivel de instrucción y el lugar de donde provienen los usuarios. En cuanto a la relación de calidad con los factores internos, se comprobó que sí existe relación significativa con los recursos humanos y los procesos administrativos; y no con la logística y la infraestructura.

**3.-** El análisis global de la calidad del servicio que presta la Municipalidad, nos permite deducir una brecha promedio total de -2,17, en la escala SERVQUAL, que significa bajo nivel de la calidad del servicio. Del análisis de las dimensiones concluimos que, la empatía es el factor con mayor brecha de insatisfacción (-2,38) y los elementos tangibles, el factor con menor brecha de insatisfacción (-1,47); sin embargo, también concluimos que las cinco dimensiones presentan brechas negativas.

**4.-** Del análisis de los factores internos de la Municipalidad Provincial de Tacna, se desprende que la infraestructura es relativamente moderna, regular logística (equipos y materiales de soporte), presentándose un bajo nivel en los procesos administrativos (seguimiento de los trámites, burocracia y excesivo tiempo para dar respuesta); y el potencial humano es regular, debido a que carecen principalmente de empatía para la atención.

**5.-** El análisis de los factores externos revela que los usuarios provienen principalmente del Cercado de la ciudad, son principalmente varones los que realizan los diferentes trámites; y sus edades cronológicas oscilan entre 30 y 41 años.

**6.-** Las brechas SERVQUAL combinadas con el nivel de importancia nos permiten concluir, que la empatía es la dimensión con mayor nivel de importancia otorgada por los usuarios, sin dejar de mencionar que la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad también presentan brechas altas que denotan la urgencia de ser resueltas.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.-** Proponer la implementación de un Modelo de Gestión de la Calidad, el mismo que esté orientado a mejorar el servicio municipal, extendiéndose a todas las áreas de la Municipalidad, principalmente a las de servicio que tienen contacto directo con los usuarios. Estas acciones deberían ser abordadas por la Gerencia Municipal, ya que tienen las facultades para establecer políticas de mejora continua.
  
- 2.-** Priorizar un programa de capacitación dirigido a los funcionarios y empleados de la Municipalidad Provincial de Tacna, enfatizando en la empatía para disminuir las brechas de insatisfacción que presentan los usuarios; mejora que debe estar a cargo de la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos.
  
- 3.-** Modernizar las diferentes áreas de atención a los usuarios, desarrollando tecnologías de soporte administrativo que permitan viabilizar y desburocratizar los procesos administrativos; responsabilidad que debe asumir la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón S. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Perú.
- Casalino G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima*. Rev Soc Perú Med Interna, pp. 21.
- Crosby, P., (1989). *La calidad es gratis. El Arte de cerciorarse de la calidad*. Florida, Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, España Ediciones Díaz de Santos.
- De la Fuente, H. y Díaz, I., (2013). *Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito*. Ingeniare, 21(2), 2013-247.
- Díaz Corral, (2003). *Fundamentos filosóficos para la definición de la categoría calidad de vida desde la ciencia psicológica con un enfoque materialista dialéctico*. Editorial Universitaria de la República de Cuba .Santiago (Issue 101)
- Feigenbaum, A., (1992). *Control Total de la Calidad* .México: Continental (3° Ed.).

- Giménez, V.-Prior,D.(2004). *Evaluación y fijación de objetivos en calidad de servicio. Un enfoque frontera*. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, nº 8 (1), 27-44.
- González, C. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas. Huacho.
- Gutiérrez, P., Vázquez, J. y Cuesta, P. (2010). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. Innovar, 20(36), 139-156.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Colombia, McGraw Hill.
- Inca M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de ciencias de la Empresa, Perú.
- Iparraguirre, D. (2016). *La calidad de servicio de los agentes Multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la nación de la región Tacna*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna.
- Juran, J.M. & Gryna, F. (1996). *Análisis y Planeación de la Calidad*. México: Mc.Graw Hill.

- Martínez y Segarra (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes*. Percepción, análisis y evolución. *Revista Euroamericana de ciencias del Deporte*.
- Matsumoto R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Perspectivas*, 34(5), 120-128.
- Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, Perú*. *Ciencia y Tecnología* (1810). pp. 23-25.
- Moya, M. (2016). *Estrategia: Calidad del servicio*. *Revista Virtual Logistec*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Pizarro, G. (2010). *Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Tacna, oficina Bolognesi, en el periodo 2008 y 2009*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Tobón, S., Rial, A., Carretero, M., & García J. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Udaondo, S. (1994). *Ética empresarial*. Madrid: Rialp.

- Valdebenito L. , (2011). *La calidad de la educación en Chile: ¿un problema de concepto y praxis? Revisión del concepto calidad a partir de dos instancias de movilización estudiantil.* Revista CISMA. 30, 10-20.
- Vargas M. y Aldana L., (2006). *Calidad y Servicio, conceptos y herramientas.* Bogotá, Editorial ECOE, 1º edición, pp. 280.
- Zaballa, G. , (2000). *Modelo de calidad en educación Goien.* Bilbao. Universidad de Deusto
- Zeithaml, V. (1981). *How consumer evaluation processes differ between goods and services.* In Conference: American Marketing Association First Services Marketing Conference.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., Gremler, D., Davalos, J., y Espinosa, I. (2009). *Marketing de servicios.* México DF: McGraw-Hill.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS

¿CUÁLES DEBERÍAN SER LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE UN MUNICIPIO EXCELENTE? Realice una categorización utilizando la siguiente escala:

1. Completamente innecesario
2. Muy innecesario
3. Innecesario
4. Ni necesario-Ni innecesario
5. Necesario
6. Muy necesario
7. Completamente necesario

N°	DECLARACIONES							
1	Las municipalidades excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas de las municipalidades excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados de las municipalidades excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4	En una municipalidad excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (formatos, folletos, afiches, letreros informativos, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando las municipalidades excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando un usuario tiene un problema, las municipalidades excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7	Las municipalidades excelentes realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8	Las municipalidades excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9	Las municipalidades excelentes insisten en mantener registros libres de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10	En una municipalidad excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11	En una municipalidad excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
12	En una municipalidad excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13	En una municipalidad excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de las municipalidades excelentes transmite confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15	Los usuarios de las municipalidades excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7

16	En una municipalidad excelente, los empleados son siempre amables con los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17	En una municipalidad excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las municipalidades excelentes dan a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19	Las municipalidades excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20	Una municipalidad excelente tiene empleados que nos hacen sentir que somos importantes.	1	2	3	4	5	6	7
21	Una municipalidad excelente se preocupa por los intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
22	Los empleados de las municipalidades comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

## ANEXO 2: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

### INSTRUCCIONES:

En cada una de las declaraciones exprese su opinión, sobre el servicio que recibió por parte de la **Municipalidad Provincial de Tacna**.

Marque con una X dentro del recuadro, utilizando la siguiente escala de evaluación:

1. Completamente en desacuerdo
2. Muy en desacuerdo
3. En desacuerdo
4. Ni de acuerdo - Ni en desacuerdo
5. De acuerdo
6. Muy de acuerdo
7. Completamente de acuerdo

N°	DECLARACIONES							
1	Los equipos de la municipalidad, tienen la apariencia de ser modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad, son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados de la municipalidad, tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la municipalidad (folletos, afiches, letreros informativos, documentos, etc.), son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando en la municipalidad, prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando usted tiene un problema en la municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7	En la municipalidad, realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8	En la municipalidad, terminan el trámite en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9	En la municipalidad, insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de la municipalidad, informan con precisión a los usuarios de cuándo concluirá cada servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11	Los empleados de la municipalidad, le sirven con rapidez.	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados de la municipalidad, siempre se muestran dispuestos a ayudarle.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los empleados de la municipalidad, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados del municipio, le transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15	Usted se siente seguro en sus trámites con la municipalidad.	1	2	3	4	5	6	7

16	Los empleados de la municipalidad, son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los empleados de la municipalidad, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	1	2	3	4	5	6	7
18	En la municipalidad, le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19	En la municipalidad, tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los empleados de la municipalidad, le dan una atención que los hace sentir importantes.	1	2	3	4	5	6	7
21	En la municipalidad, se preocupan por sus mejores intereses	1	2	3	4	5	6	7
22	Los empleados de la municipalidad, comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

Baremos

Nula	= 22-41
Muy baja	= 42-60
Baja	= 61-79
Regular	= 80-98
Alta	=99-117
Excelente	=118-136
Perfecta	= 136-154

## ANEXO 3: CUESTIONARIO DE FACTORES ENDÓGENOS Y EXÓGENOS

### I. DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Lugar \_\_\_\_\_ de residencia \_\_\_\_\_
2. Edad: \_\_\_\_\_ 3. Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_
4. Nivel de instrucción:  
 Secundaria incompleta \_\_\_\_\_ Secundaria completa \_\_\_\_\_ Estudios técnicos \_\_\_\_\_  
 Universidad \_\_\_\_\_
5. Actividad a la que se dedica:  
 a. Trabaja \_\_\_\_\_ b. Estudio \_\_\_\_\_ c. Ama de casa \_\_\_\_\_ d. Desempleado (a) \_\_\_\_\_

### II. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO MUNICIPAL

A continuación le presentamos 5 características del servicio que prestan los municipios; deseamos conocer que tan importantes son estas características para usted. Por favor distribuya un total de 100 puntos entre las 5 características de acuerdo con la importancia que tenga para usted, cada una de ellas. No olvide que el total debe sumar 100.

CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE SEGÚN IMPORTANCIA
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que utiliza una municipalidad.	_____
Capacidad para realizar el servicio de forma segura y precisa.	_____
Disposición y voluntad de los empleados para ayudar y prestar un servicio rápido.	_____
Conocimientos y trato amable de los empleados para inspirar confianza.	_____
Capacidad para entender al usuario y actuar de acuerdo a sus necesidades.	_____
<b>Total</b>	<b>100 puntos</b>

**III. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA**

A continuación le solicitamos que realice una evaluación sobre los factores internos de la Municipalidad Provincial de Tacna

1. ¿En cuanto al personal?  
a. Bueno ( )                      b. Regular ( )                      c. Malo ( )  
)
  
2. Procesos administrativos de atención  
a. Bueno ( )                      b. Regular ( )                      c. Malo ( )  
)
  
3. Logística que dispone para atender al usuario  
a. Bueno ( )                      b. Regular ( )                      c. Malo ( )  
)
  
4. Infraestructura para la prestación del servicio  
a. Bueno ( )                      b. Regular ( )                      c. Malo ( )  
)

## ANEXO 4: PRUEBAS DE FIABILIDAD

### ***Cuestionario de expectativas:***

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
0,793	22

CONCLUSIÓN: el cuestionario de expectativas es confiable

### ***Cuestionario de percepción:***

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
0,813	22

CONCLUSIÓN: el cuestionario de percepción es confiable

### ***Cuestionario de percepción:***

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos

0,813	14
-------	----

CONCLUSIÓN: el cuestionario de factores endógenos y exógenos es confiable

### MATRIZ DE INDICADORES DEL CUESTIONARIO SERVQUAL

#### MATRIZ DE INDICADORES VS. ÍTEMS

Elementos tangibles	1,2,3,4
Fiabilidad	5,6,7,8,9
Capacidad de respuesta	10,11,12,13
Seguridad	14,15,16,17
Empatía	18,19,20,21,22