



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN BASE AL MODELO SERVQUAL DEL GOBIERNO REGIONAL
PUNO, 2020**

PRESENTADA POR:

ALEXANDER DARIO MAYDANA AGUILAR

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

PUNO, PERÚ

2022



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**EVALUACION DE LA CALIDAD DE
SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO
EN BASE AL MODELO SERVQUAL**

AUTOR

ALEXANDER DARIO MAYDANA AGUILAR

RECuento DE PALABRAS

18662 Words

RECuento DE CARACTERES

103927 Characters

RECuento DE PÁGINAS

90 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.8MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 27, 2023 12:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 27, 2023 12:53 AM GMT-5

● **6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



Firmado digitalmente por ORTEGA
CRUZ Giovanna Sarela FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.03.2023 00:59:59 -05:00



Firmado digitalmente por CUTIPA
QUILCA Balbina Esperanza FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy V. E.
Fecha: 04.04.2023 13:27:00 -05:00

Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN BASE AL MODELO SERVQUAL DEL GOBIERNO REGIONAL
PUNO, 2020**

PRESENTADO POR:

ALEXANDER DARIO MAYDANA AGUILAR

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
Dr. JUAN MOISES MAMANI MAMANI.

PRIMER MIEMBRO

.....
Dr. HECTOR EDDY CALUMANI BLANCO.

SEGUNDO MIEMBRO

.....
MSc. GERMAN FERNANDEZ ROJAS.

ASESOR DE TESIS

.....
MSc. GEOVANNA SARELA ORTEGA CRUZ.

Puno, 22 de junio de 2022

ÁREA: Gestión Pública y Privada.

TEMA: "Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo Servqual del gobierno regional puno, 2020."

LÍNEA: Gestión y responsabilidad Social.



DEDICATORIA

A dios por haber creado en mi la vocación y por permitir la culminación de esta gran profesión, porque en todo momento guio mis pasos por el camino de la verdad y la humildad.

A mi familia, quienes supieron darme el apoyo moral en el desenvolvimiento de mis años académicos dentro de la Universidad.

Gracias a mi papá Darío Maydana, mi mamá Lucy Aguilar, a mis hermanas y por supuesto a mi amada esposa Giannina Paredes Silva y mi hijo Gadiel Enrique Maydana Paredes quienes dieron la inspiración de este proyecto.



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, a la Escuela de Post grado Maestría en Contabilidad y Administración Mención en Gestión Pública por haberme acogido en sus aulas durante mi formación profesional.

A los docentes de la Maestría en Contabilidad y Administración Mención en Gestión Pública porque gracias a la labor que realizan ellos hacen que las personas como nosotros nos encaminemos y hagamos de nuestro aprendizaje una profesión de bien.

A mis padres y a mi familia por poner todas sus esperanzas en mí y por tener el deseo de mi superación.

A las diversas personas que apoyaron en la culminación del presente trabajo de investigación, y pueda servir de inspiración y ejemplo para más trabajos que en el futuro se pueda realizar.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	4
1.1.1. Calidad de servicio	4
1.1.2. Teorías de la calidad de servicio	5
1.1.3. Clases de calidad	16
1.1.4. Gestión de calidad de servicio	17
1.1.5. Calidad de servicio en la gestión pública	22
1.1.6. Satisfacción	23
1.1.7. Método para medir la calidad del servicio y satisfacción	25
1.1.7.1. Modelo SERVQUAL	25
1.2. Antecedentes	28

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	35
2.2. Enunciado del problema	36
2.2.1. Pregunta general	36
2.2.2. Preguntas específicas	36
2.3. Justificación	37
2.4. Objetivos	37
2.4.1. Objetivo general	37
2.4.2. Objetivos específicos	37
2.5. Hipótesis	38



2.5.1. Hipótesis general	38
2.5.2. Hipótesis específicas	38
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. Lugar de estudio	39
3.2. Población	39
3.3. Muestra	39
3.4. Método de investigación	40
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	40
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Determinación del nivel calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) en base al modelo SERVQUAL de los usuarios del Gobierno Regional de Puno.	44
4.1.1. Análisis SERVQUAL – Expectativa del servicio a los usuarios del Gobierno Regional Puno	44
4.1.2. Análisis SERVQUAL – Percepción del servicio al usuario del Gobierno Regional Puno	48
4.1.3. Análisis del Índice de Calidad de Servicio (ICS) del Gobierno Regional Puno	52
4.2. Determinación de la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno	55
4.3. Determinación de la relación de empatía y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno	55
4.4. Contrastación de hipótesis	56
4.5. Discusión	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Mapa de planeación de la calidad según Juran	8
2. Los catorce pasos para la mejora de la calidad de Crosby	14
3. Puntuación SERVQUAL de percepción y expectativas	41
4. Escala para medir la importancia según el cuestionario SERVQUAL-Expectativa	42
5. Escala para medir el nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL - Percepción	42
6. Análisis del cuestionario SERVQUAL -EXPECTATIVA de la dimensión fiabilidad	44
7. Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA de la dimensión sensibilidad	44
8. Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA de la dimensión Seguridad	45
9. Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA de la dimensión empatía	46
10. Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA para la dimensión tangibilidad	46
11. Resultados SERVQUAL – EXPECTATIVA de los usuarios del Gobierno Regional Puno	46
12. Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión fiabilidad	47
13. Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión sensibilidad	49
14. Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión seguridad	48
15. Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión empatía	49
16. Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión tangibilidad	50
17. Resultados SERVQUAL – PERCEPCIÓN de los usuarios del Gobierno Regional de Puno	50
18. Índice de Calidad de Servicio (ICS) dada por los usuarios	51



19. Relación existente de sensibilidad y satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Puno	54
20. Relación existente entre empatía y satisfacción del usuario del Gobierno Regional Puno	55
21. Relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Gobierno Regional Puno	56



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Ciclo de Shewhart o ciclo de Deming	7
2. Espiral del progreso de la calidad o Espiral de Juran	10
3. Trilogía de la calidad de Juran	11
4. Teoría de la Calidad Total – TQM	13
5. Tipos de calidad	16
6. Tres planos de la gestión de calidad de servicio	18
7. Modelo de deficiencias en la calidad de servicio	19
8. Niveles del sistema de gestión de la calidad	22
9. Satisfacción del cliente	23
10. Consecuencias del grado de insatisfacción en una organización	24
11. Marco conceptual del modelo SERVQUAL	26
12. Valoración y puntuación de la escala SERVQUAL	28
13. Gráfica de distribución t-student	57
14. Gráfica de dispersión de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Gobierno Regional Puno	58



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Instrumentos de evaluación	74
2. Matriz de consistencia	78

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020. La investigación contó con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional; el diseño fue experimental de corte transversal; la muestra probabilística fue de 286 usuarios; el instrumento de recolección y análisis de datos fue mediante el cuestionario SERVQUAL, el análisis estadístico para determinar la asociación de las variables fue mediante *Rho* de Spearman, el análisis y la descripción estadística de datos se realizó con Excel y SPSS versión académica. Los resultados demostraron una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL de los usuarios del Gobierno Regional Puno, 2020 siendo el coeficiente de correlación *Rho* de Spearman 0.691 ($r=0.691$); el nivel de calidad de servicio según el ICS fue bajo (-1.23) presentando un déficit de la calidad de servicio en la entidad; la relación de sensibilidad y satisfacción fue significativa siendo $r=0.634$, la relación de empatía y satisfacción fue significativa siendo $r=0.647$. Se concluye que existe relación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, infiriendo que si se mejora la calidad de servicio en la entidad mejoraría la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave:

Calidad de servicio, empatía, satisfacción del usuario, sensibilidad, SERVQUAL.



ABSTRACT

The objective of this research was to determine the correlation between service quality and user satisfaction based on the SERVQUAL model of the Regional Government of Puno, 2020. The research had a descriptive-correlational quantitative approach; the design was non-experimental cross-sectional; the probabilistic sample was 268 users; the data collection and analysis instrument was the SERVQUAL questionnaire, the statistical analysis to determine the association of variables was by Spearman's Rho, the analysis and statistical description of data was performed with Excel and SPSS academic version. The results showed a significant relationship between quality of service and user satisfaction based on the SERVQUAL model of the users of the Regional Government of Puno, 2020 with the correlation coefficient Spearman's Rho 0.691 ($r=0.691$); the level of quality of service according to the ICS was low (-1.23) presenting a deficit in the quality of service in the entity; the correlation of sensitivity and satisfaction was significant with $r=0.634$, the correlation of empathy and satisfaction was significant with $r=0.647$. It is concluded that there is a significant positive correlation between quality of service and user satisfaction based on the SERVQUAL model of the Regional Government of Puno, inferring that improving the quality of service in the entity would improve user's satisfaction.

Keywords:

Empathy, Quality of service, responsiveness, SERVQUAL. user's satisfaction,

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es la diferencia que existe entre expectativa y la percepción del cliente en función a la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry y Parasuraman, 1993; Crosby, 1994; Deming, 1989; Ishikawa, 1986), la calidad como modernización e incorporación a la administración pública es referente a las necesidades que presentan los usuarios desarrollándose de una manera económica, eficiente, equitativa, sostenible y responsable socialmente (Deloitte, 2015; Izaguirre, 2010), así mismo la calidad en una entidad pública se mide por la capacidad de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos a menor coste posible (Bonney y Armijo, 2005; PCM y IDB, 2015); mientras que la satisfacción del usuario en una entidad es considerado un indicador de calidad de atención brindada en los servicios dados (Armada et al., 2016; Basaldúa y Mendoza, 2020; Mora, 2011; Rodríguez, 2021); por ende la evaluación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en una entidad pública es considerado un factor que determina la mejora continua y satisfacción del usuario, la evaluación a través del nivel de satisfacción del usuario responde a las exigencias del ciudadano, mejorando la gestión y el rendimiento de la entidad (Ballón, 2016; Tangoa, 2018; Zultner, 2018), por otro lado diversas investigaciones consideran que el mejor modelo empleado para medir la calidad de servicio y satisfacción del usuario en una entidad es a través del modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuman *et al.* (1988), el cuestionario mide la calidad y satisfacción del servicio mediante preguntas estandarizadas donde se contempla cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, este modelo es considerado una escala de elementos múltiples que cuentan con confiabilidad y validez donde se puede comprender mejor las expectativas de los servicios y la percepción del usuario para mejorar los servicios brindados (Erazo, 2016; Ibarra, 2015; Stefano *et al.*, 2015)

Dentro las diferentes investigaciones del panorama internacional de la gestión pública y según Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2014), los países de América Latina y el Caribe presentan retos al respecto de mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios en las entidades públicas la evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario; a efectos de la globalización se convierte en un eje fundamental para todo proceso de desarrollo, desarrollo político, transformación y modernización de un estado donde se debería demostrar igualdad, sostenibilidad y

eficiencia por lo que es necesario implementar nuevas estrategias para el desempeño económico satisfactorio de un país (Antúnez y Galilea, 2003; Coronado, 2012; PCM, 2020).

En el Perú así como en la Región Puno la evaluación de calidad de servicio no es frecuente y en otras regiones del país dichas evaluaciones demuestran baja calidad de servicio y satisfacción del usuario, en el Gobierno Regional de Puno, desde mi experiencia como investigador considero que las entidades públicas opten por la toma de decisiones acertadas en base a la evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, además que con una correcta evaluación y desarrollo de la calidad de servicio en la entidad representaría una evolución y cambio para la entidad.

El problema general de la investigación es ¿Cuál es la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020?; los problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno?, ¿Cuál es la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno?, ¿Cuál es el índice de calidad de servicio (ICS) en el Gobierno Regional de Puno?. Para responder a las preguntas de investigación se plantearon los siguientes objetivos; siendo el objetivo general: Determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020; y los objetivos específicos: Establecer el nivel de calidad de servicio del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, determinar la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno y determinar el índice de calidad de servicio (ICS) en el Gobierno Regional de Puno.

La investigación se enmarca en la línea de investigación de administración y Marketing , siendo la sub línea de investigación administración de recursos humanos del programa de la Escuela de Postgrado de la Maestría en Contabilidad y Administración en la mención de gestión pública; la investigación se enfocará en estudiar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Puno, 2020; la investigación busca a través de la evaluación de la calidad de servicio y satisfacción en base al modelo SERVQUAL determinar los factores que influyen en la calidad de servicio del Gobierno Regional de Puno según el modelo SERVQUAL lo que va contribuir a un

amplio análisis de la calidad de servicio en la entidad, además de determinar el Índice de Calidad de Servicio (ICS). Lo que refiere a la metodología la investigación es de carácter descriptivo correlacional ya que la investigación va a medir el grado de relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Puno, 2020; la evaluación será mediante el cuestionario SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), donde se analizará la expectativa y la percepción del usuario, el cuestionario está compuesto por 22 ítems en base a la escala de Likert para las dos variables donde el método de análisis considerado será el estadístico descriptivo correlacional *Rho* de Spearman.

En el capítulo I se desarrollará la revisión de la literatura, donde se desarrollará el marco teórico, así como los antecedentes de la investigación.

En el capítulo II se puede observar el planteamiento del problema, la identificación del problema, el enunciado del problema, así como también la justificación, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el capítulo III se presenta los materiales y métodos de la investigación, así como también el lugar de estudio, la población y la muestra y método de la investigación.

En el capítulo IV se analiza y expone los resultados y discusión de la investigación mediante el análisis y descripción de las tablas representando los resultados por objetivos de la investigación.

Finalmente, la investigación presenta las conclusiones y recomendaciones orientadas al grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Puno 2020, concluyendo con las referencias bibliográficas y anexos que incluye el instrumento de evaluación

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

1.1.1. Calidad de servicio

La calidad se define como un conjunto de acciones que son caracterizadas y valoradas que se ven reflejadas en el resultado, es también la adecuación de la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente en una entidad, es considerado también un concepto subjetivo (Parasuraman et al., 1988). Así mismo es entendido como la diferencia que existe entre lo esperado y lo percibido.

Para Berry y Parasuman (1993), calidad es comprendido como un tema de servicio, entendiendo que la calidad debe ser previsión y no una ocurrencia tardía, los autores indican que la calidad influye en el desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevos pensamientos.

Del mismo modo Ishikawa (1986), admitió que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad y este debe ser el más económico y el más útil además que ser satisfactorio para el usuario final, Daft, (2019) menciona que se debe aceptar los cambios de la empresa así como comprometerse con los mismos para la generación de óptimos resultados y de calidad.

Otros autores como Deming (1989) y Schroeder *et al.* (2011), indican que la calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste que se coincide a las necesidades del mercado, donde se debe incluir cero defectos y realizar una mejora continua con orientación al cliente, lo que debiera representar un nivel de

satisfacción en el cliente o usuario frente a la organización (Tari, 2000). Así mismo, comprendiendo que el concepto de calidad se ha desarrollado desde diferentes enfoques gerenciales, las perspectivas han cambiado frente al enfoque tradicional de calidad.

Los sistemas de calidad o gestión de calidad se estructuran e implican la correlación e integración de cuatro componentes los cuales son las acciones de los directivos, la gestión de los recursos, el proceso de realización del producto que tiene que ser relativa y en concordancia de los requerimientos del usuario; para la continua mejora de la calidad en una entidad puede ser esta como el modelo ISO que se aplica a un sistema de gestión de calidad basado en procesos (Aguilar, 2006).

Según Stefano *et al.* (2015), determina que la calidad del servicio se ve reflejada a través del desempeño de las empresas siendo reconocida a través del efecto directo en la satisfacción del cliente y el efecto indirecto en la lealtad del cliente, por ende, la calidad es un término que se considera indicativo de un alto nivel de satisfacción del cliente y se refiere a los factores que caracterizan un producto o servicio

La calidad según la American Society for Quality Control es la considerada la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se sustenta en la habilidad de satisfacer las necesidades establecidas o implícitas, así la definición es parecida con la norma internacional ISO-9000 que indica que la calidad es la totalidad de las características de la entidad ya sea este un proceso, producto, organismo o persona que tiene la aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas (Carro y González, 2016).

1.1.2. Teorías de la calidad de servicio

A. Teoría de Deming:

Esta teoría está relacionada con la mejora continua de la organización, la cual tiene 14 principios de gestión que ayudan a evaluar la actuación de la dirección de una organización para determinar si se está haciendo lo adecuado (Deming, 1989). Los 14 principios del autor son:

- 1) Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.

- 2) Adoptar la nueva filosofía.
- 3) Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
- 4) Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
- 5) Descubrir el origen de los problemas.
- 6) Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
- 7) Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
- 8) Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
- 9) Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
- 10) Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
- 11) Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
- 12) Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
- 13) Instituir un vigoroso programa de educación y reentrenamiento.
- 14) Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día que los 13 puntos anteriores se han cumplido.

En los años 50 como indica Benavides y Quintana (2003), Deming desarrollo e introdujo el ciclo de Shewhart o también llamado ciclo de Deming como se observa en la figura 1.

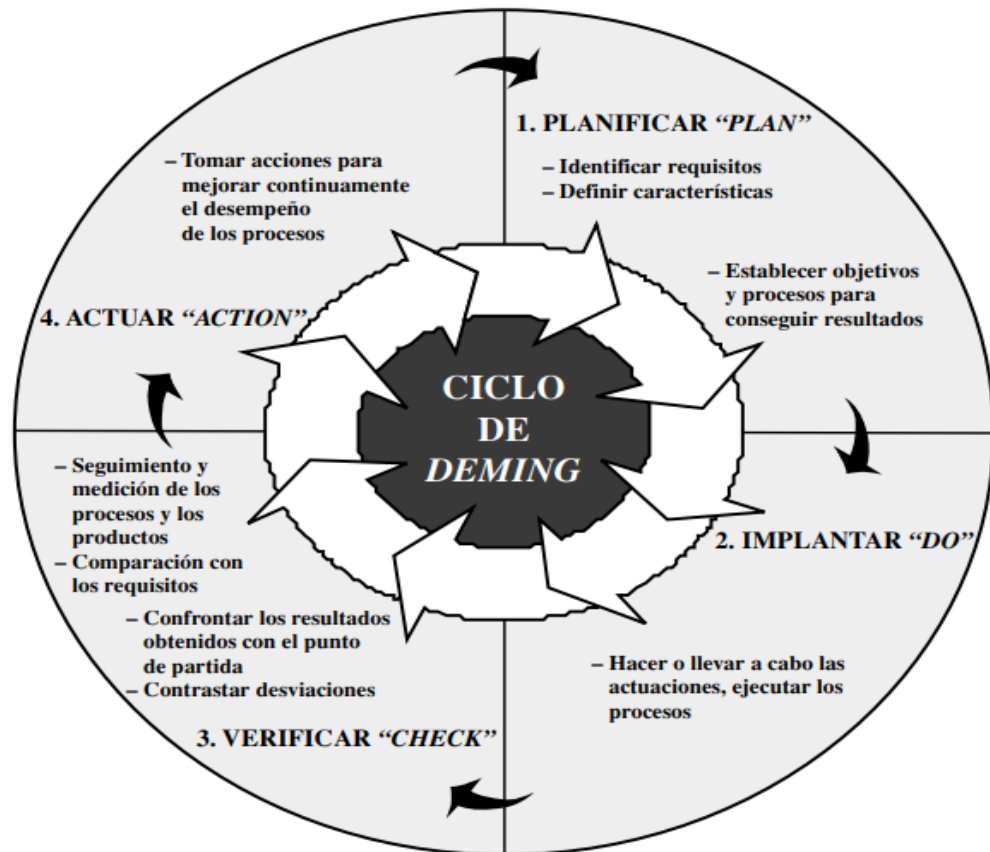


Figura 1 . Ciclo de Shewhart o ciclo de Deming

Fuente: Benavides y Quintana (2003)

En la figura 1 se observa el proceso de fabricación y/o prestación de servicios, en la etapa de planificación se identifica y define requisitos y características para establecer los objetivos y procesos para conseguir los resultados; a partir de la información obtenida del paso 1, hay que hacer o "Do" en inglés, lo que requiere implantar o llevar a cabo las actuaciones que posibilitan la prestación de servicio, como tercer paso está el verificar donde se confronta los resultados con respecto al punto de partida contrastando desviaciones y el último paso es actuar cuando la no conformidad dando inicio a un nuevo ciclo tomando en cuenta todos los pasos del ciclo de Deming, este ciclo también fue formulado para aplicarlo en la resolución de problemas y mejorar procesos de mejora continua , mayormente es utilizado como método en los sistemas de gestión de calidad (Benavides y Quintana, 2003).

B. Teoría de la planificación para la calidad

Según Juran (1990), determina que la calidad consiste en desarrollar productos y procesos necesarios a través de la planificación que consiste en la identificación del cliente y sus necesidades, el desarrollo de un producto que responda a esas necesidades y el desarrollo de un proceso capaz de producir el producto o servicio final, independientemente de la organización, proceso o producto, el autor considera que calidad se puede generar en una serie de pasos llamado mapa de planeación de la calidad como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Mapa de planeación de la calidad según Juran

MAPA DE PLANEACIÓN DE LA CALIDAD	
Calidad	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los clientes.- Determinar las necesidades de esos clientes.- Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.- Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.- Transferir el proceso a la operación.
Control de calidad	<ul style="list-style-type: none">- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.- Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.- Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.- Transferir responsabilidad de control.- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.
Mejoramiento de calidad	<ul style="list-style-type: none">- Realizar todas las mejoras; proyecto por proyecto.- Establecer un consejo de calidad.- Definir un proceso de selección de proyectos.- Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.- Otorgar reconocimientos y premios.

- Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.
- Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
- Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

Fuente: Vargas y Aldana (2011).

Así mismo Juran (1990), menciona que todas las áreas de una empresa tienen una responsabilidad especial en la mejora de la calidad. Así, todos los departamentos forman parte de una cadena interna de servicios que se deben apoyar para un mismo fin, como se observa en la siguiente figura

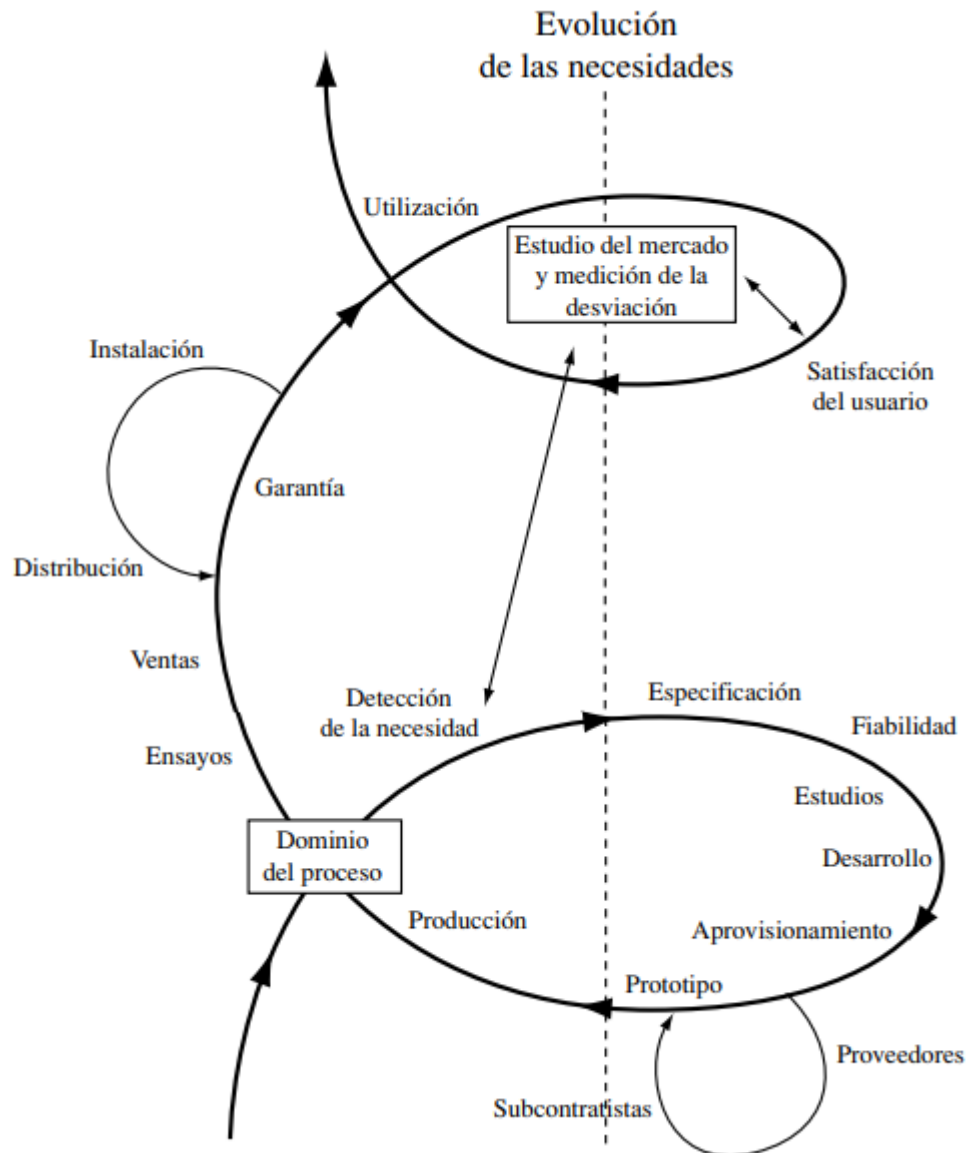


Figura 2. Espiral del progreso de la calidad o Espiral de Juran

Fuente: Benavides y Quintana (2003).

Juran en 1990 y 1992 también enfático en la trilogía de la calidad la responsabilidad de la administración para la mejora del cumplimiento de las necesidades de los clientes, es considerada un esquema de administración funcional que está compuesto de tres procesos administrativos los cuales son planear, controlar y mejorar (Humberto, 2010).

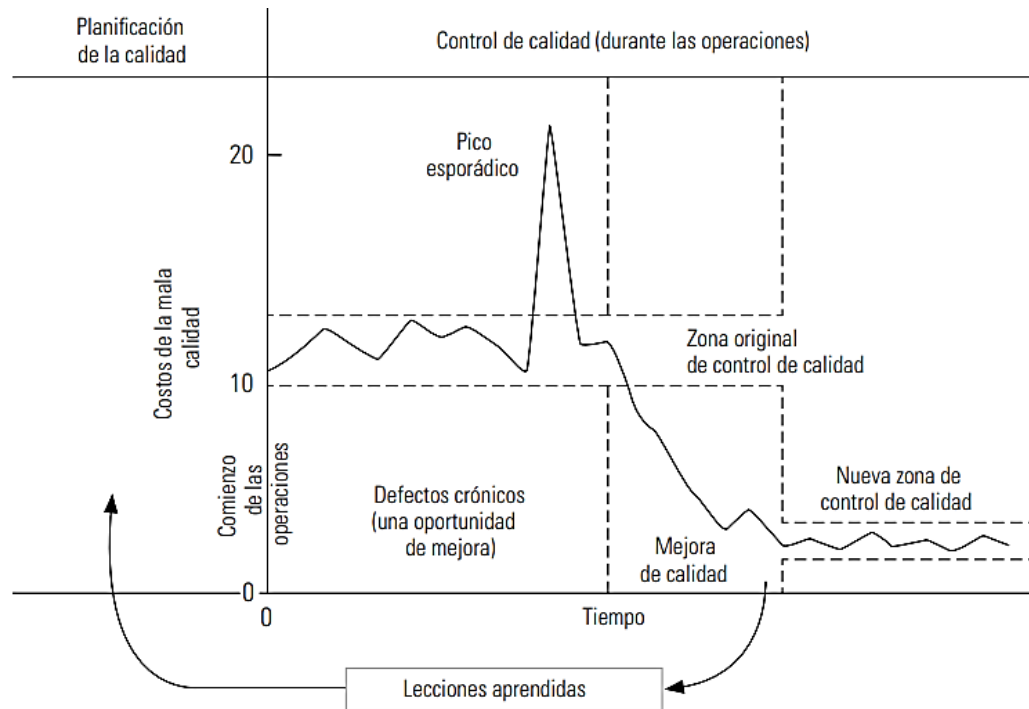


Figura 3. Trilogía de la calidad de Juran

Fuente: Humberto (2010).

En la figura 3 se observa los tres procesos universales de la gestión para la calidad, donde se aprecia que a medida que el ciclo mejora se va generando el aprendizaje y al aplicarlo se produce considerablemente los ahorros dados por la reducción de los costos de no calidad, por lo que es importante la planificación de la calidad, el control de la calidad para poder implementar una nueva zona de control de calidad en base a las lecciones aprendidas.

C. Teoría de la calidad total TQM

Esta teoría es conocida porque se conceptualiza como sinónimo de excelencia, Karow Ishikawa fue el principal recurso de la calidad total, su objetivo principal es buscar de una forma balanceada las necesidades y expectativas de todos sus conjuntos de interés, dichos equipos de interés acostumbran estar formados comúnmente por: empleados, accionistas y la sociedad generalmente. En esta teoría se desarrollan principios que son la orientación a los resultados, al cliente, liderazgo y coherencia con los objetivos, así como llevar una gestión adecuada en los procesos y alianzas, aprendizajes y responsabilidad social (Aldana y Vargas, 2006).

Según Ishikawa (1986), los principios básicos de esta teoría son:

- En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
- El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.
- El control de calidad empieza y termina con la capacitación.
- El control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
- Los primeros pasos del control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir
- Anticipar los problemas potenciales y quejas.
- La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso.
- El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.
- Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.
- Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones.

Total Quality Management -TQM según Carro y González (2016), es una manera de dirigir a toda una organización porque su fin es lograr satisfacer los requerimientos de sus consumidores o clientes para mejorar la calidad de sus productos y procesos.

En esta teoría todos los miembros de la organización deben compartir la opinión de que control de calidad es un fin en sí mismo, donde los defectos y/o errores presentados no sean transmitidos al cliente interno más bien que sean detectados a tiempo y corregidos desde la fuente de origen.

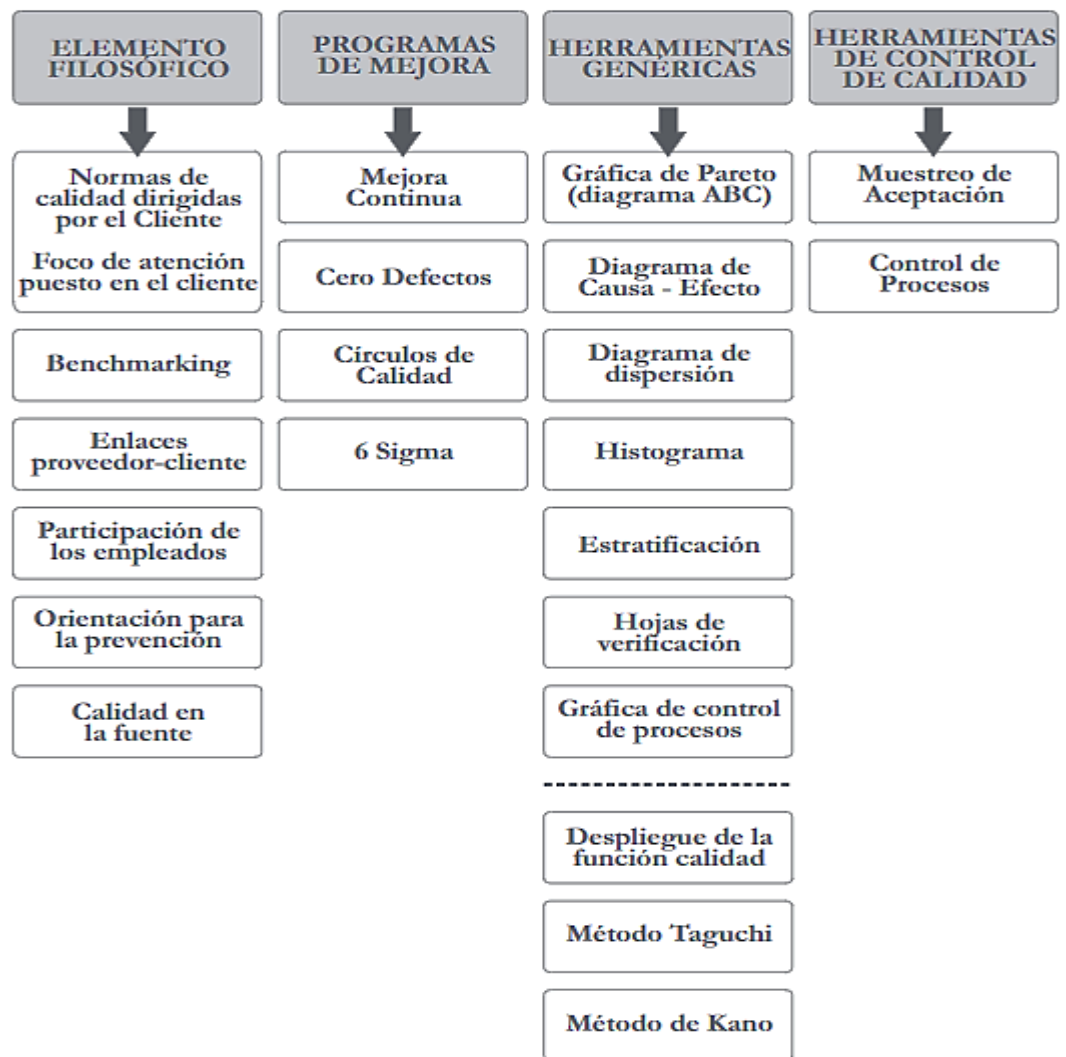


Figura 4. Teoría de la Calidad Total – TQM

Fuente: Carro y González (2016).

El Control Total de Calidad (CTC) es posible cuando la gerencia se compromete con el proceso y todo el personal se auto responsabiliza del autocontrol, donde la acción y el conocimiento debe traducirse en resultados; Ishikawa describe el papel clave que juegan las siete herramientas básicas para la calidad, al ayudar a controlar el proceso y a orientar en la búsqueda de causas para realizar mejoras, al tener éxito con el CTC aumentan las utilidades de la empresa y se mejoran las relaciones humanas y de trabajo, logrando que una organización sea superior con una mejor posición competitiva en el mercado (Humberto, 2010).

D. Teoría de cero errores:

Consiste en desarrollar o fabricar productos con cero defectos, que todos los productos fabricados cumplan con todos los requisitos de calidad exigidos y diseñados evitando errores. En los años 60's Philip Crosby, conocido como de los maestros de la calidad, propuso un programa de catorce pasos para lograr la meta de cero defectos (Crosby, 1994).

Crosby menciona que la clave de la calidad es hacerlo bien a la primera vez donde sea posible que el servicio o producto cumpla los requisitos del cliente, donde se debe elaborar un sistema de calidad para la prevención donde el desempeño sea cero defectos (Benavides y Quintana, 2003; Humberto, 2010).

Tabla 2

Los catorce pasos para la mejora de la calidad de Crosby

1. Compromiso de la dirección	Los reactivos deben manifestar de forma clara su compromiso con la mejora de la calidad fijando una política de calidad en la organización comunicando de forma reiterada su compromiso y dando importancia a la calidad en las reuniones periódicas de la dirección.
2. Equipo de mejora de la calidad	Debe crearse un equipo que dirija el proceso de mejora con un liderazgo bien definido y una comunicación fluida con la alta dirección.
3. Medida de la calidad	Con el objeto de cuantificar los problemas existentes y la eficacia de las medidas correctoras.
4. Análisis de costes de calidad	Se trata de identificar los distintos elementos integrantes del coste de calidad y formar a los directivos en la utilización de esta herramienta de gestión.
5. Toma de conciencia por parte de todos los trabajadores	Se debe contar con un buen sistema de comunicación que fomente la preocupación de los trabajadores por los problemas de calidad y transmita el compromiso de la dirección con la mejora de la calidad.
6. Implantación de medidas correctivas	Se debe contar con un procedimiento sistemático para la identificación y resolución de problemas partiendo de un análisis de las causas que los generan.
7. Planificación del día cero defectos	Se debe elaborar un plan de actividades preparatorias a la inauguración formal del programa de cero defectos (día cero defectos) para ello debe contarse con las opiniones de todos los implicados en el proceso de mejora
8. Educación de los trabajadores	Habrán que determinar el programa de formación más adecuado para cada trabajador con vistas a alcanzar la mejora de la calidad deseada

9. Día de cero defectos	Debe fijarse un día de comienzo formal del pan que transmita a todo el cambio cultural en la organización y el compromiso general para alcanzar el objetivo
10. Establecimiento de objetivos	Todos los trabajadores deben establecer objetivos individuales de mejora y metas a alcanzar en sus equipos de trabajo.
11. Eliminación de las causas del error	Debe implantarse un sistema de comunicación fijado entre trabajadores y dirección para que estos puedan transmitir los problemas que se enfrentan de cara a lograr sus objetivos individuales de mejora.
12. Reconocimiento del personal	Se hace imprescindible fijar un sistema de reconocimiento para empleados y directivos por igual, que no esté basado exclusivamente en incentivos económicos
13. Consejos de calidad	Se trata de reuniones periódicas de los distintos responsables de calidad para poder compartir sus experiencias y conocimientos
14. Volver a empezar	El proceso de mejora de la calidad no tiene fin, sino que siempre existen posibilidades de mejora y problemas a solucionar.

Fuente: Miranda *et al.* (2007).

E. Teoría Poka-Yoque

Esta teoría se basa en la prueba de errores, se aplica a fin de evitar errores en la operación de un sistema, el peligro de cometer cualquier error es bastante elevado, independientemente de la dificultad de las operaciones, las funciones principales con las que cuenta esta teoría son las de control y de advertencia (Aldana y Vargas, 2006).

Así mismo esta teoría es considerado un sistema que implica llevar a cabo el 100% de inspección, así como, retroalimentación y acción inmediata cuando los defectos o errores ocurren, de tal manera que este enfoque se resuelve los problemas de la vieja creencia que el 100% de la inspección toma mucho tiempo y trabajo, por lo que tiene un costo muy alto (Camisón *et al.*, 2006).

El método consiste en contar con un dispositivo de advertencia y un dispositivo de control, en la primera se advierte al usuario la falta que cometido por medio de una notificación y en la segunda se detiene todo el proceso o funcionamiento de una maquina si se ha cometido un error, se recomienda que se haga cuando dicha equivocación pone en riesgo al empleado o bien al usuario o cliente final del producto o servicio que se está desarrollando (Larrea, 1991).

F. Teoría de la excelencia

Consiste en la implementación de modelos consistentes con una situación específica que establezca una interacción que pueda cambiar el medio externo de una organización como la tecnología, la cultura, así como también el medio interno de la organización ya sean estructurales o de procesos (A. M. Á. Hernández, 2017).

1.1.3. Clases de calidad

Las clases de calidad se fundamentan en el ciclo generador de la calidad que inicia cuando los usuarios manifiestan sus necesidades explícita o implícitamente y termina cuando los usuarios utilizan los productos o servicios que han demandado, luego juzgan si satisfacen o no sus exigencias, la existencia de este ciclo permite apreciar diferentes clases de calidad según Garbin y Invrea (1979) son las siguientes:

- Calidad teórica: responde al grado de satisfacción
- Calidad del usuario: permite comparar el servicio o producto

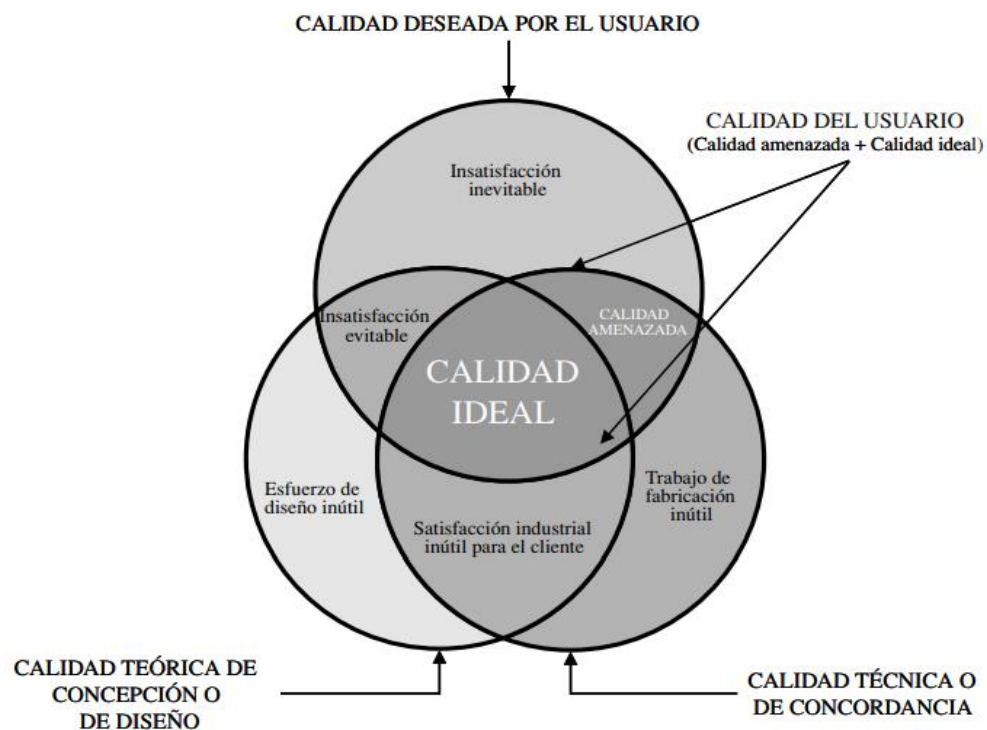


Figura 5. Tipos de calidad

Fuente: Benavides y Quintana (2003)

1.1.4. Gestión de calidad de servicio

La calidad en la gestión pública es considerada una cultura que transforma e impulsa la administración pública ayudando a que su mejora de la entidad sea permanente y así satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía acorde a los servicios públicos que se brindan en los diferentes países (CLAD, 2008).

Cianfrani y West (2009), mencionan que existe dos principios importantes en la calidad de servicio que se puede implementar a la gestión pública y son el liderazgo y la implicación de las personas, a la vez la persona encargada debe ser capaz de trabajar bien con los altos directivos y con los demás niveles de la organización.

La gestión de calidad son los procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar distintas actividades que llevan a cabo, garantizando estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir las expectativas de los clientes y/o usuarios (Miranda *et al.*, 2007). A medida que avanza el mundo las teorías, modelos y sistemas que van evolucionando desde diferentes ámbitos se generan esquemas de desarrollo más enfocados en la sustentabilidad y sostenibilidad (Torréz, 2015).

El uso de recursos para lograr una determinada meta, en un entorno apremiante que constantemente plantea problemas para ser respondidos, a esto se le llama gestión, la gestión puede referirse a toda la empresa, a unidades de negocio específicas, a partes individuales de la empresa o áreas específicas como la calidad del servicio o la CS en la que hacemos negocios. se conocen de antemano, cuando los tiempos de planificación, ejecución, medición, control y corrección están claramente indicados; por otro lado se entiende que la gestión está bajo control cuando se marca claramente el tiempo de planificación, implementación, medición, control y corrección (Larrea, 1991).

La dirección estratégica diseña la hoja de ruta general que la empresa tanto a nivel corporativo, para cada unidad de negocio, como para una función específica, donde se pretende seguir, hoy a través de decisiones que permitan avanzar hacia las metas marcadas hoy y mañana, monitorear el curso de los eventos, asegurándose de que todo esté bajo control o si no se toman medidas correctivas.

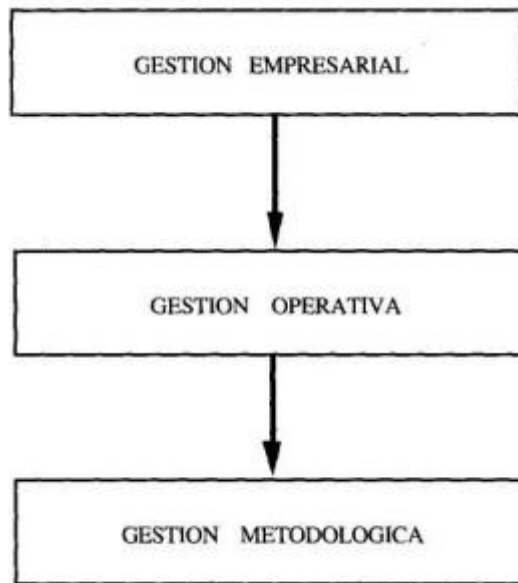


Figura 6. Tres planos de la gestión de calidad de servicio

Fuente: Larrea (1991).

La gestión estratégica debe priorizarse tanto de forma lógica como en el tiempo, la gestión de operaciones es consecuencia de la primera, esta se plantea metas estratégicas en metas a corto plazo, utiliza los recursos necesarios para alcanzarlas (siempre en el marco de estrategias funcionales definidas) y monitorea su consecución, en la evolución de la gestión de operaciones se utilizan determinadas herramientas metodológicas para hacerla posible o facilitarla, tratar con este conjunto de técnicas y métodos podría más bien denominarse gestión metodológica, un simple ejemplo aclarará la diferencia, el diseño general del producto a partir de la estrategia básica es entonces (diferenciación) una parte de la gestión estratégica, el desarrollo del plan de capacitación anual necesario para que los empleados alcancen el nivel de calidad esperado es la gestión de operaciones, mientras el uso de técnicas de resolución de problemas de calidad como parte de un plan de formación corresponde a la gestión por metodología, desafortunadamente, a veces tratamos de aplicar herramientas metodológicas (por ejemplo, evaluación de la calidad, círculos de calidad o garantías de servicio incondicionales), cuando es posible, más allá del alcance y la relevancia de la calidad del programa.

Las deficiencias de calidad según Parasuman *et al.* (1985), en la gestión de la misma se pueden dar por:

- ✓ Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- ✓ Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- ✓ Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- ✓ Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- ✓ Deficiencia 5: Discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido desde el punto de vista del cliente

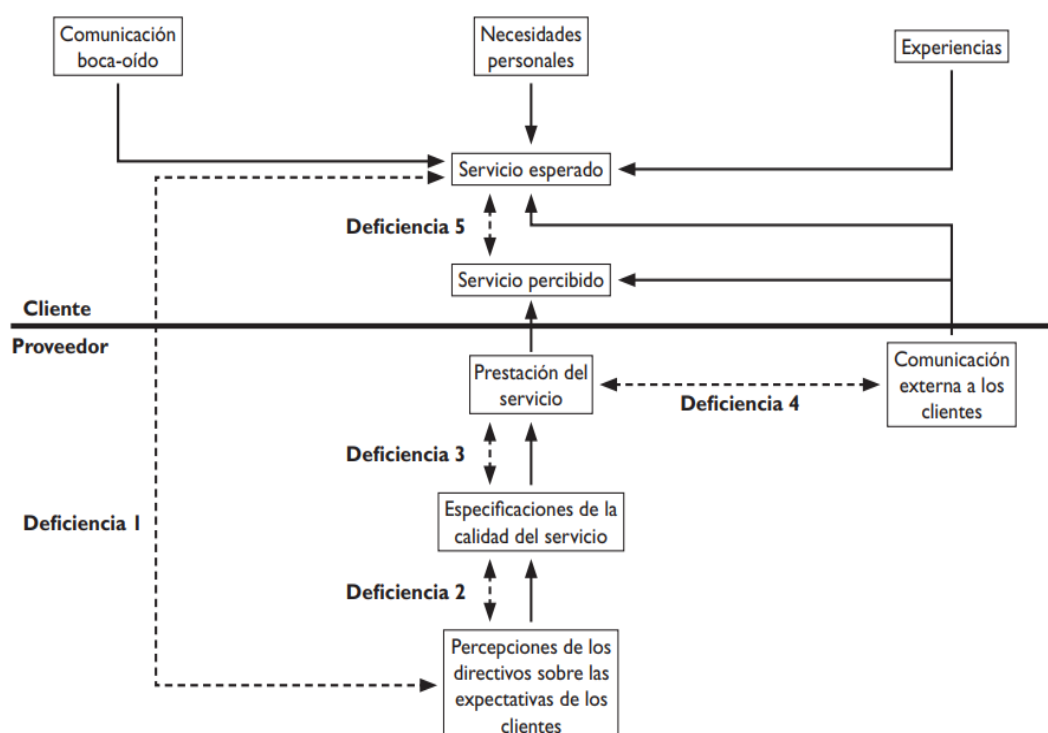


Figura 7. Modelo de deficiencias en la calidad de servicio

Fuente: Camisón et al. (2006).

A. *Sistema de Gestión de Calidad – SGC*

Es considerada una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización (Hernández *et al.*, 2018).

Para Arraut (2010), el sistema de gestión de calidad implica la innovación como factor primordial en el desarrollo de una entidad, constituyendo un requisito indispensable para delegar ciertos niveles de toma de decisiones a nivel operativo y adoptar un nuevo concepto de organización.

Un SGC es la parte del sistema de gestión de una organización que se enfoca en lograr resultados, basados en objetivos que mejoren la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, cuando corresponda, los objetivos de calidad complementan metas organizacionales, tales como las relacionadas con el crecimiento, recursos financieros como la rentabilidad, medio ambiente y salud y seguridad ocupacional; varias partes del sistema de gestión de la organización pueden integrarse con el sistema de gestión de la calidad utilizando elementos comunes, lo que puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos adicionales y la evaluación del desempeño general de la organización, el sistema de gestión de una empresa se puede evaluar comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la misma entidad (Humberto, 2010).

Mediante al norma UNE-EN ISO 9000: 2000, se define en sistema de gestión de calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización que brinde calidad (AENOR, 2000), entendiéndose estas definiciones se puede inferir que un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos que se relacionan o interactúan entre sí para instaurar la política y los objetivos de la calidad en la organización para dirigirlos y controlarlos para asegurar el logro de la política y los objetivos de la calidad de la organización (Benavides y Quintana, 2003).

Para que las organizaciones funcionen eficazmente deben identificar y gestionar muchos procesos interrelacionados e interactivos, a menudo la salida de un proceso es directamente la entrada del siguiente proceso y la identificación de la gestión sistemática de los métodos y procesos utilizados en la organización, generan interacción entre estos procesos, es preciso indicar que el sistema de gestión de la calidad puede definirse también como

un método de trabajo mediante el cual garantiza la conformidad de un producto con los requisitos especificados.

a) Estructura y componentes

En muchas investigaciones los sistemas de gestión de calidad exigen referirse a la familia de normas ya sea vista esta desde una perspectiva general dentro de esas normas las más conocidas son las Normas ISO 9000 las cuales en su mayoría son sistemas de gestión de calidad

- ✓ Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad, desarrolla terminología para los mismos.
- ✓ Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC aplicables para toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes siguiendo sus reglamentos, su objetivo principal es aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, su objetivo es mejorar del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- ✓ Norma ISO 1911 proporciona orientación relativa a las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión medioambiental.

b) Niveles de un sistema de gestión de calidad

Dentro del sistema de gestión de calidad – SGC los métodos de trabajo que se identifican para convertirse en un método de trabajo consta de dos partes:

- El soporte documental donde se describe el sistema, la política, los objetivos, procedimiento e instrucciones adaptándose a una norma

escogida por la empresa o entidad, consta de tres niveles: bases de control, bases de cooperación y bases del trabajo individual.

- El soporte práctico se compone de los componentes físicos, humanos y estructural que representa las líneas jerárquicas donde se relacionan todos los demás elementos

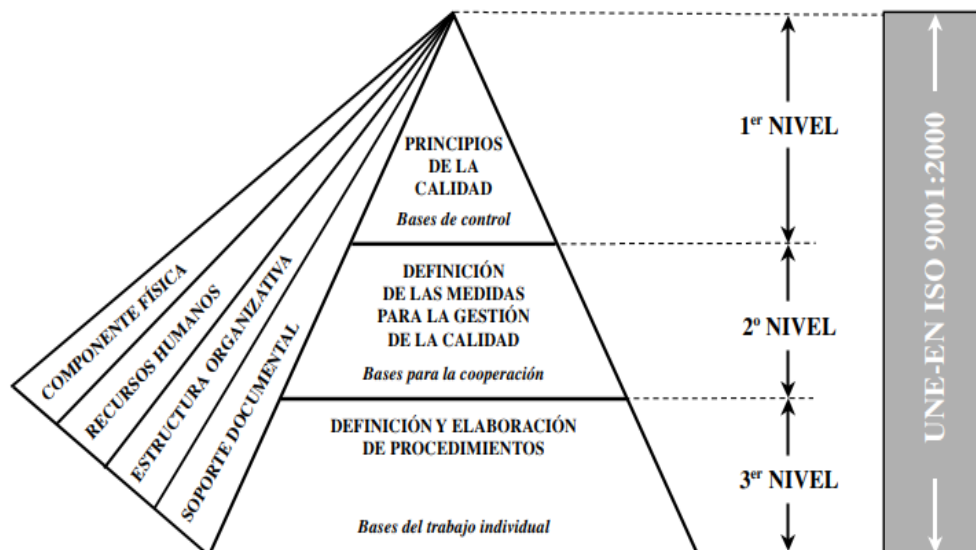


Figura 8. Niveles del sistema de gestión de la calidad

Fuente: Benavides y Quintana (2003)

1.1.5. Calidad de servicio en la gestión pública

La calidad en la gestión pública es considerada una cultura que transforma e impulsa la administración pública ayudando a que su mejora de la entidad sea permanente y así satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía acorde a los servicios públicos que se brindan en los diferentes países (CLAD, 2008).

Cianfrani y West (2009), mencionan que existe dos principios importantes en la calidad de servicio que se puede implementar a la gestión pública y son el liderazgo y la implicación de las personas, a la vez la persona encargada debe ser capaz de trabajar bien con los altos directivos y con los demás niveles de la organización.

La Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicios en el sector Público elaborada por la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM (2019), tiene la finalidad de poner a disposición de todas las entidades de administración pública del Perú una

herramienta de gestión que oriente la mejora de los bienes y servicios otorgados para contribuir con la mejora de la calidad de vida en de las personas.

1.1.6. Satisfacción

La satisfacción es definida como una respuesta positiva del consumidor de un bien o servicio, también es considerado un estado emocional que se da como respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook y Oliver, 1981).

Para Kotler (2001), es la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o el resultado percibido de un producto frente a sus expectativas.

La satisfacción del usuario se basa en las características que pide el cliente tanto en la calidad requerida como en la calidad esperada, entendiendo que no se tiene conocimiento de esa calidad, pero claramente el cliente lo valora de una manera subjetiva (Tari, 2000).



Figura 9. Satisfacción del cliente

Fuente: Tari (2000)

La satisfacción del cliente y/o usuario dependerá de la evolución y diferencia de la percepción y sus expectativas del servicio ofrecido como muestra la figura 4.

Se ha investigado el termino desde 1960, pero hasta la actualidad los investigadores refieren que la satisfacción es un respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo (Santos, 2016).

La satisfacción del usuario debe abordarse de manera subjetiva, teniendo en cuenta que lo subjetivo para el comprador y/o usuario es importante, aunque no lo sea para

la organización, ya que no hay ningún beneficio en realizar un servicio o un producto técnicamente perfecto y a la vez si no satisface las necesidades del consumidor y sus expectativas por ejemplo si nadie se siente atraído por ella, conocer los requisitos específicos del comprador para el producto o servicio es muy importante, esto conlleva a que el nivel de satisfacción de una persona es el resultado de asimilar su percepción de las ventajas del producto con la interacción con las expectativas de los beneficios obtenidos del mismo, entendiendo que la satisfacción del cliente es el resultado de las percepciones de los clientes menos sus expectativas.

Cuando un usuario después de recibir una queja no recibe respuesta adecuada experimenta insatisfacción lo que es lo contrario y negativo para la empresa y/o entidad; se puede identificar dos tipos de insatisfacción una es la primaria que resulta de la experiencia del consumo y la secundaria se basa en la consecuencia de la gestión de la queja por parte de la entidad y/o empresa (Oliver, 1980; Westbrook y Oliver, 1981).

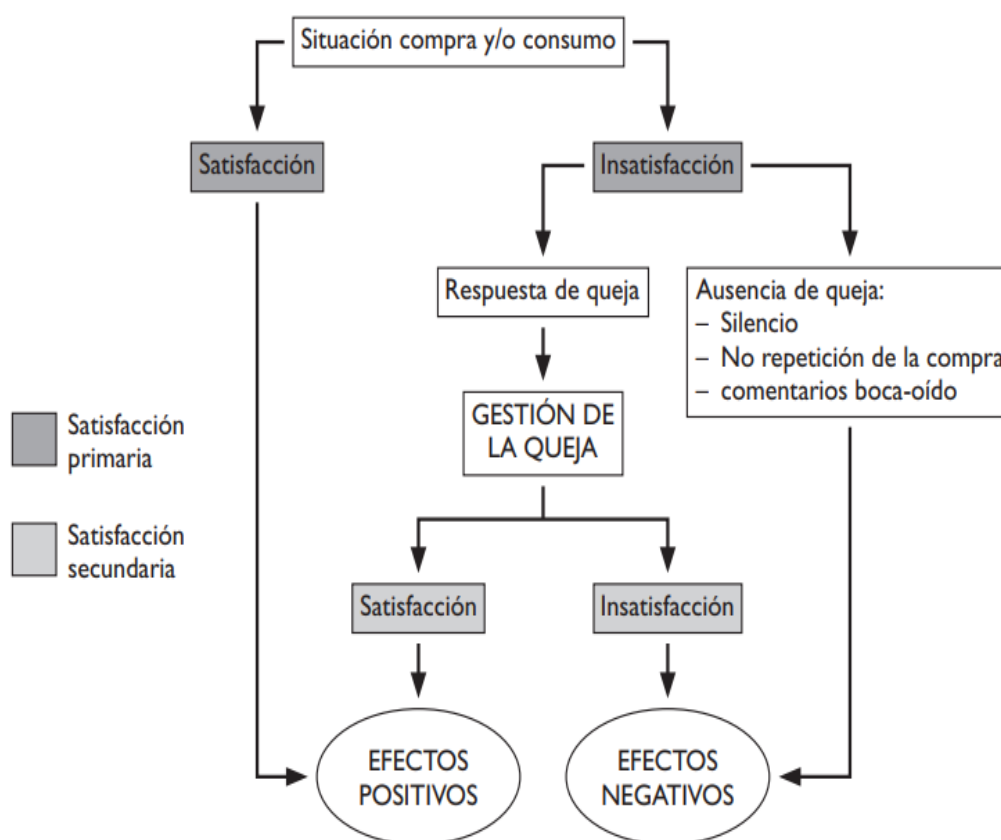


Figura 10. Consecuencias del grado de insatisfacción en una organización

Fuente: Moliner (2004).

El modelo de la figura 10 explica hasta qué punto la insatisfacción, ya sea primaria (derivada de una situación de compra) o secundaria (generada luego de atender una queja), puede tener consecuencias tan negativas para los resultados de la empresa y al mismo tiempo. Por el contrario, la satisfacción, tanto primaria como secundaria, tiende a producir efectos positivos para la organización. Desde un punto de vista económico, la importancia de los niveles de satisfacción, tanto primaria como secundaria, para comportamientos de los consumidores radica en su impacto en los resultados organizacionales.

1.1.7. Método para medir la calidad del servicio y satisfacción

Dentro de los diferentes métodos y técnicas que se utilizan para medir la calidad el modelo SERVQUAL es el cuestionario más completo donde al aplicarla se puede medir la calidad de servicio y la satisfacción.

1.1.7.1. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL o Service Quality es considerado el procedimiento más común para medir los recursos subjetivos de la calidad del servicio, por medio de una encuesta que exige que los encuestados califiquen el servicio, este modelo se debe a trabajos desarrollados por Parasuman *et al.* (1988), el cuestionario cuenta con 22 ítems que miden la calidad percibida y la satisfacción del usuario o cliente.

El instrumento SERVQUAL mide la calidad percibida del servicio así como el grado de las expectativas del servicio lo que refiere a lo que el cliente desea o espera del servicio (Camisión *et al.*, 2006; Erazo, 2016).

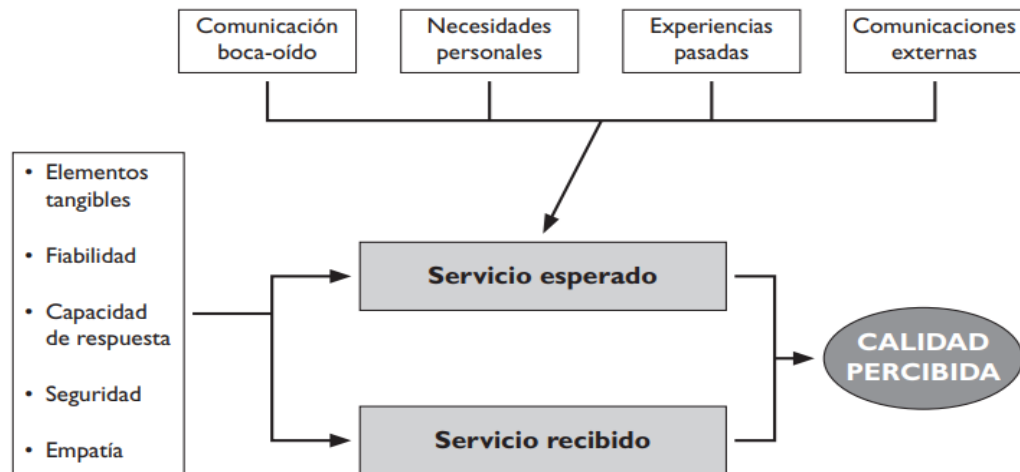


Figura 11. Marco conceptual del modelo SERVQUAL

Fuente: Berry y Parasuraman (1993)

El cuestionario SERVQUAL es la aplicación práctica del modelo requiere la utilización de un cuestionario que recoja las expectativas y percepciones de los clientes respecto a unos ítems, numerosos estudios empíricos basados en la aplicación de la escala SERVQUAL ha demostrado su consistencia, cumpliendo el deseo de sus creadores de convertirse en una herramienta universal para medir la brecha entre expectativas y percepciones, en términos de calidad es aplicable sin ajuste en ninguna operación. Sin embargo, la herramienta ha sido cuestionada por otros estudios que han mostrado la necesidad de adaptaciones específicas para su aplicación en cada industria, cuestionando su valor universal, pero ninguna ha sido relevante por lo que muchas investigaciones siguen utilizando este cuestionario para medir la calidad y la satisfacción de un servicio en una persona sea usuario o cliente de una empresa (Miranda et al., 2007).

El cuestionario está conformado por la escala en base Likert que tiene siete puntos de respuesta con un rango de 1 al 7 donde 1 significa “fuertemente en desacuerdo” y 7 indica “fuertemente de acuerdo”, donde el cliente valora por separado sus expectativas y sus percepciones, el cuestionario consta de 44 preguntas siendo 22 ítems para conocer las expectativas y 22 ítems para conocer las percepciones, repartiendo un total de 100 en las diferentes cinco dimensiones las cuales son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Benavides y Quintana, 2003).

A. Dimensiones del Modelo SERVQUAL

1. Tangibilidad o elementos tangibles

Esta dimensión se basa en el análisis del equipamiento que tiene una entidad, si este es de aspecto moderno, se hace también la evaluación de las instalaciones físicas visualmente atractivas, donde a la vez juega un rol importante la apariencia de los colaboradores.

2. Fiabilidad

En esta dimensión y unidad de análisis se evalúa el cumplimiento de las promesas que tiene la organización con el usuario, el cómo la organización muestra su interés por resolver los problemas que observa el usuario, cumpliendo los plazos establecidos de la organización o entidad además de tratar de no cometer más errores.

3. Capacidad de respuesta

En esta dimensión se evalúa a los colaboradores de la entidad, el cómo comunican las cosas, si tienen una comunicación clara con los usuarios o no, también se evalúa si los colaboradores están dispuestos a ayudar y como responden antes esas situaciones.

4. Seguridad

En esta dimensión se evalúa si los colaboradores de la entidad transmiten confianza, y si son amables.

5. Empatía

En esta dimensión se evalúa la atención individualizada de usuario, si el horario de atención de la organización o entidad es la adecuada, si la organización es personalizada y si muestran comprensión y preocupación por los intereses y necesidades de los usuarios.

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)	Percepción (P)	Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos)
ELEMENTOS TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	1 a 7	1 a 7	%
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas			
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores			
	4	Elementos tangibles atractivos			
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	1 a 7	1 a 7	%
	6	Interés en la resolución de problemas			
	7	Realizar el servicio a la primera			
	8	Concluir en el plazo prometido			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9	No cometer errores	1 a 7	1 a 7	%
	10	Colaboradores comunicativos			
	11	Colaboradores rápidos			
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar			
SEGURIDAD	13	Colaboradores que responden	1 a 7	1 a 7	%
	14	Colaboradores que transmiten confianza			
	15	Cientes seguros con su proveedor			
	16	Colaboradores amables			
EMPATÍA	17	Colaboradores bien formados	1 a 7	1 a 7	%
	18	Atención individualizada al cliente			
	19	Horario conveniente			
	20	Atención personalizada de los colaboradores			
	21	Preocupación por los intereses de los clientes			
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes			

Figura 12. Valoración y puntuación de la escala SERVQUAL

Fuente: Parasuraman et al. (1988)

La generalidad de este tipo de cuestionarios ayudará a la empresa a identificar problemas de calidad comunes, y se complementará con estudios de seguimiento más concisos que ahonden en áreas donde existen deficiencias. Se han identificado deficiencias de calidad. A partir de estos estudios adicionales (por ejemplo, utilizando dinámicas de grupo con clientes), se extraerán acciones de mejora específicas.

1.2. Antecedentes

Efectuada la búsqueda de trabajos de investigación relacionado con el tema, se encontró lo siguiente:

A nivel internacional Álvarez (2012), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados a nivel gubernamental, el estudio se enmarcó en una investigación evaluativa descriptiva, con un diseño no experimental transeccional, el instrumento de evaluación fue en base al modelo SERVQUAL

considerando los indicadores de calidad y el impacto en la gestión gubernamental venezolana, los resultados demostraron que el Índice de Calidad de Servicio (ICS) de -1.27 indicando que las percepciones de los clientes fueron bajas a diferencia de las expectativas, los factores o dimensiones más valorados fueron sensibilidad y empatía; concluyendo que la calidad de servicio es baja por ende la satisfacción del usuario también es baja.

Almeida y Zambrano (2014), en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo plantear una propuesta para mejorar la calidad del servicio del proceso de gestión de compras de la sede central SUNAT; la investigación fue cuantitativa descriptiva, la muestra fue determinada en base a el procedimiento de compra y el modelo SERVQUAL; los resultados de la investigación demostraron que al mejorar la satisfacción del usuario interno se lograría cambiar el nivel de percepción del usuario con relación a los atributos empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta del servicio, la investigación concluye que las actividades desarrolladas desde el requerimiento por parte del área usuaria influye en el desarrollo oportuno y eficiente de todos los procesos.

Armada *et al.* (2016), en su investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, donde también analizo la evolución de la satisfacción entre los años 1991-2015; los resultados los represento del análisis global de las dimensiones del cuestionario SERVQUAL, explicando que todos los recursos del servicio condicionan la calidad como también señalo que puede existir factores que tienen más peso en la satisfacción percibida por el usuario, la investigación concluye que analizar cada dimensión facilita la toma de decisiones de mejora sobre los aspectos más y menos valorados, por ende la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, satisfacción y fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

Moyano (2019), en sus investigaciones tuvieron como objetivo evaluar la calidad de servicio en entidades públicas, utilizando el modelo SERVQUAL, resultados demuestran que el nivel de satisfacción es media según el Índice de Calidad de Servicio (ICS) demostrándose que los usuarios se encontraron satisfechos, concluyendo que del análisis de las dimensiones se consideró que los recursos del servicio condicionan la calidad del servicio en la entidad, la investigación permitió evaluar el grado de cumplimiento, la

eficiencia del personal y la eficacia de los recursos utilizados al momento de brindar el servicio.

Erazo (2016), tuvo como objetivo identificar los efectos de la implementación del modelo SERVQUAL en entidades públicas, los resultados demostraron que la percepción del usuario es de nivel medio, se concluye que la evaluación de la percepción en las instituciones públicas es un aspecto importante pero poco evaluado, olvidando la finalidad de cada institución pública, además que no se cumple con las expectativas de los usuarios ya que sus percepciones son altas.

A nivel nacional, Canzio (2019), en su tesis de investigación tuvo como objetivo identificar como se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE año 2018, la investigación fue descriptivo correlacional, los resultados demostraron relación directa significativa entre calidad y satisfacción del usuario siendo $r=0.538$ con un grado de sig. 0.000; la relación para empatía fue $r=0.674$ y para capacidad de respuesta o sensibilidad $r=0.181$ concluyendo que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Gonzales y Huanca (2020), en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los consumidores en restaurantes, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, la recolección y análisis de datos se realizó mediante el uso del modelo SERVQUAL; los resultados demostraron que la relación de las variables mediante *Rho* de Spearman fue igual a 0.504 con un nivel de significancia de 0.000, además el factor empatía y satisfacción $r=0.510$; sensibilidad o capacidad de respuesta y satisfacción $r= 0.531$ donde la evidencia estadística demostró que existe correlación positiva de las variables, la investigación concluye que la calidad fue baja y que los clientes no se sintieron muy satisfechos por lo que no se alcanzó un grado de correlación alto por lo que al mejorar la calidad del servicio mejorar el índice de satisfacción.

Guillermo (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio percibido y la satisfacción del usuarios en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018; la investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional, el instrumento que se utilizó

para medir las dos variables fue en base al cuestionario SERVQUAL, los resultados demostraron que existe una correlación positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario donde $r=0.771$, además el factor empatía y satisfacción ($r=0.679$), sensibilidad y satisfacción ($r=0.724$), concluyendo que el servicio entregado en esas oficinas resultan con altos niveles de satisfacción del usuarios y estas varían con la calidad de servicio de dichas oficinas.

Inca (2015), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, 2015; la investigación tuvo un alcance cuantitativo, descriptivo correlacional; los resultados demostraron una correlación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario siendo el coeficiente *Rho* de Spearman ($r=0.591$), para la dimensión sensibilidad y satisfacción ($r=0.497$) con un valor se sig. 0.000, concluyendo que a mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios será mejor la satisfacción de los mismos por otro lado una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

Loli *et al.* (2013), su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana; el análisis de los resultados confirmó que existe una correlación positiva significativa entre las variables de estudio siendo $r=0.652$; concluyendo que mejorando la calidad de servicio se mejora la satisfacción del usuario.

López *et al.* (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria, los resultados demostraron que el Índice de Calidad del Servicio (ICS) fue - 0.08 demostrando que existe bajo nivel de calidad pero las expectativas eran altas, por lo que si la calidad de servicio se mejora aumentaría la satisfacción en el usuario.

Martínez (2018), su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Tinguña; el trabajo de investigación tuvo un enfoque de cuantitativo de tipo descriptivo correlacional; con una muestra de 78 usuarios a través de un muestreo censal, la recolección y análisis de datos se realizaron con el cuestionario de modelo SERVQUAL;

los resultados demostraron que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción siendo $r=0.624$ con un nivel de significancia de 0.000, además de determino la relación de los factores más valorados siendo la relación de tangibilidad y satisfacción de los usuarios ($r=0.404$), fiabilidad y satisfacción ($r=0.650$), capacidad de respuesta y satisfacción ($r=0.564$), empatía y satisfacción ($r=0.424$), seguridad y satisfacción ($r=0.661$); la investigación concluye que los responsables de gerencia de la entidad deberían evaluar constantemente a los colaboradores para evaluar la atención al usuario de acude a la entidad.

Chambilla (2017), su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional, con una población de 129 colaboradores de la entidad, se utilizó el modelo SERVQUAL; los resultados demostraron que la calidad de servicio y satisfacción en la entidad es de un nivel regular; el coeficiente de correlación fue $r=0.766$ con una sig. 0.000 que indica una correlación positiva alta, afirmándose que existe una relación significativa; la investigación concluye la calidad de servicio y satisfacción de los colaboradores genera buena imagen a la institución así como también mejoran los procesos y procedimientos desde la percepción de los administrados de la entidad.

Chauca (2018) y Gómez (2018), y en sus trabajos de investigación buscaron determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio además de determinar el nivel de percepción de la calidad de la gestión administrativa y de la calidad de servicio en entidades públicas, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional; para medir la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL; los resultados demostraron que existe una alta calificación para la gestión administrativa y la calidad de servicio, además de haberse hallado correlación directa y significativa entre las variables y dimensiones, se concluye que un alto grado de calidad de servicio se traduce en un alto grado de gestión administrativa.

Guzman y Ramos (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Pasco, la investigación tuvo un alcance descriptivo correlacional, el análisis de datos fue en base al cuestionario SERVQUAL; los resultados demostraron que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de

los usuarios siendo $r=0.591$ donde el valor sig. 0.000, indicando una correlación positiva moderada entre las variables, la investigación concluye que a mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios mayor será la satisfacción de los mismos.

Paripancca (2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada 2016 – 2017, la investigación tuvo un alcance cuantitativo, conto con una población de 261 usuarios, se aplicó el cuestionario SERVQUAL; los resultados demostraron una correlación positiva entre las variables, concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público privada en el periodo 2016-2017

Ocampos y Valencia (2017), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial ESSALUD – Tumbes; la investigación fue descriptivo correlacional, contando con una muestra de 39 usuarios, para el análisis y recolección de datos se utilizó el modelo SERVQUAL donde los resultados muestran que la calidad de servicio es media y que existe relación entre las variables ($r=0.559$) concluyendo que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Vargas (2019), en sus trabajos de investigación buscaron establecer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna; así como también determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el modelo SERVQUAL los resultados demostraron que existe una correlación alta entre las variables donde $r= 0.772$ y concluye que la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de la entidad es de nivel medio; además que las dimensiones de calidad de servicio como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles inciden positivamente en la satisfacción de los usuarios, siendo un nivel alto, la investigación concluye que la calidad de servicio depende de la satisfacción de los usuarios en la entidad.

Zultner (2018) en sus trabajos de investigación buscaron determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos en una entidad pública, el instrumento se realizó en base al modelo SERVQUAL donde los resultados demostraron



que los niveles de satisfacción del usuario fue medio llegando a la conclusión de que la realización de los controles de desempeño y satisfacción percibido por los usuarios permiten el análisis de los factores y dimensiones para una correcta toma de decisiones, la valoración más alta para realizar cambios fue la dimensión de elementos tangibles por lo que la investigación concluye que se debiera cambiar los equipos a unos más modernos y se debiera tomar en cuenta como las instalaciones en la entidad repercuten en la percepción del usuario al momento de la evaluación del servicio en la entidad.

Mientras que a nivel local, Rodriguez (2021), su investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio evaluada bajo los modelos SERVQUAL y calidad normalizada con la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de licencias de conducir de Puno, la investigación fue de tipo descriptivo-correlacional; la muestra estuvo conformada por 385 usuarios, los resultados demuestran que existe un nivel medio de calidad de servicio aso como en la satisfacción del usuario ($r=0.6063$); la investigación concluye que se debe proponer lineamientos de mejora orientados a la calidad de servicio.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

A nivel internacional se tiene conocimiento que la evaluación de la calidad de servicio es considerada un factor de diferenciación para las organizaciones; a medida que el término calidad ha ido evolucionando se fue determinando que el concepto tenga interacción con la sostenibilidad y responsabilidad social (Deloitte, 2015); evidentemente su puesta en práctica implica una política de calidad precisa y seria, que explique y programe acciones y tiempos a la vez que señale las actividades de formación y entrenamiento del personal para trabajar con otras exigencias y sostenga una conciencia y compromiso de larga duración, desarrollándose así una óptima gestión de calidad en la entidad y lograr un nivel de satisfacción alto (Aguilar, 2006); dado que la satisfacción de los colaboradores podría reflejarse en el bienestar y óptimo desempeño laboral y en su entorno, determinando una buena productividad en la entidad. La calidad de servicio puede mejorar si se gestionara el rendimiento del servicio (Aldana y Vargas, 2006; A. M. Á. Hernández, 2017). A nivel de Latinoamérica, la gestión de los servicios públicos se ven afectados por la falta de evaluación de los administradores públicos, si bien se ha buscado el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos, esta se ha transformado en una prioridad para diseñar nuevas políticas sociales ya sea para elevar la calidad de vida, y optar por un desarrollo económico y social de América Latina (Antúnez y Galilea, 2003); diversos estudios cuentan que la problemática es múltiple y compleja ya que las políticas y programas de acción para la evaluación de la calidad de servicio en una entidad pública es limitado (Ocampos y Valencia, 2017); una correcta evaluación y desarrollo de la calidad de servicio en una entidad pública representaría una evolución y cambio para la entidad. En el Perú, en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector

Público (2019) la cultura de calidad en el servicio a las personas donde se sugiere que las personas que integran la entidad pública, deben interiorizar la calidad de bienes y servicios además que tener cuidado con las actividades diarias que realizan; en la encuesta nacional de satisfacción ciudadana 2017(Armada *et al.*, 2016; Mora, 2011; Setó, 2004), según IPSOS (2017) determina que los organismos públicos son los mejores equipados pero eso no se reflejaría en los gobiernos regionales, los usuarios de los gobiernos locales y regionales fueron los que menos confían en la entidad que visitan, siendo solo un 26% el nivel de satisfacción demostrado para las entidades regionales.

En la Región de Puno la evaluación de calidad de servicio no es frecuente ya que no existen antecedentes suficientes donde se demuestre que se haya realizado una evaluación de calidad de servicio y satisfacción en el Gobierno Regional de Puno, del análisis y comparación con otros gobiernos regionales del Perú se pudo observar que el nivel de calidad es bajo aplicando el modelo SERVQUAL (Armada *et al.*, 2016 ; Erazo, 2016 ; Rodriguez ,2021) ; el propósito de la investigación denominado “Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020” pretende conocer el nivel de calidad de servicio y satisfacción que brinda la entidad, para poder luego implementar niveles de excelencia en la entidad.

2.2. Enunciado del problema

2.2.1. Pregunta general

- ¿Cuál es la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020?

2.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) en base el modelo SERVQUAL de los usuarios del Gobierno Regional de Puno?
- ¿Cuál es la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno?
- ¿Cuál es la relación de empatía y satisfacción del usuario en base al modelo Servqual del Gobierno Regional Puno?

2.3. Justificación

En la actualidad la evaluación de la calidad de servicio ha tomado vital importancia en las entidades públicas ya que la calidad de servicio ha ido evolucionando a lo largo de estos últimos años; la utilización del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio en otras investigaciones ha permitido alcanzar mejores resultados en las acciones como las actividades de formación, entrenamiento del personal para trabajar con otras exigencias y sostenga una conciencia y compromiso. La investigación busca que a través de la evaluación de la calidad de servicio y satisfacción en base al modelo SERVQUAL, el grado de relación de calidad de servicio y satisfacción en la entidad además de determinar qué factores del modelo SERVQUAL influyen en la calidad de servicio del Gobierno Regional de Puno, lo que va contribuir a un amplio análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario de la entidad, donde se podrá desarrollar desarrollándose una óptima gestión de calidad en la entidad, mejorar los procesos de la organización así como mejorar el desempeño de trabajo del usuario de la entidad además, los resultados de la investigación permitirá poder contar con un sistema de medición o control estadístico.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.

2.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) en base al modelo SERVQUAL de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, 2020.
- Determinar la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.
- Determinar la relación de empatía y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.



2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base a el modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.

2.5.2. Hipótesis específicas

- El nivel de calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) – SERVQUAL es bajo en el Gobierno Regional de Puno 2020.
- El factor sensibilidad se relaciona significativamente con satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno.
- El factor empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base al modelo Servqual del Gobierno Regional Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

La Región de Puno está ubicada en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna, por el Este con la República de Bolivia y por el oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua; la capital del departamento es la ciudad de Puno, donde se encuentra actualmente las oficinas del Gobierno Regional de Puno.

3.2. Población

La población estuvo conformada por ciudadanos que acuden a las oficinas del Gobierno Regional de Puno, en el periodo 2020.

$$N = 2532$$

3.3. Muestra

Para la muestra de la investigación se optó por realizar un muestreo probabilístico proporcional para una población finita, según la siguiente formula:

$$n = \frac{P(1 - P)N \cdot Z^2}{\varepsilon^2(N - 1) + P(1 - P)Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96 (Nivel de confianza al 95%)

P = Proporción de éxito (0.7).

$\varepsilon = 5\%$ ó 0.05 (error máximo)

$N =$ Tamaño de la población = 2532 usuarios.

$$n = \frac{0.7(1 - 0.7)(2532)(1.96)^2}{0.05^2(2532 - 1) + 0.7(1 - 0.7)1.96^2}$$
$$n = 286$$

La muestra estuvo conformada por 286 usuarios del Gobierno Regional de Puno.

3.4. Método de investigación

Tipo de investigación

La investigación conto con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional porque se pretendió buscar la relación existente entre la variable calidad y satisfacción (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014).

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue experimental de corte transversal dado que la investigación se dio en un único momento (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

a) Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos

Variable 1:

- Satisfacción

Variable 2:

- Calidad de servicio

b) Descripción detallada del uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros

Técnica de análisis de datos

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a 286 usuarios del Gobierno Regional Puno, se utilizó la encuesta estructurada que es el instrumento básico de la observación en base al instrumento con modelo SERVQUAL.

El instrumento que fue aplicado en base a el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman *et al.* (1988), que cuantifico la calidad de servicio y la satisfacción del usuario donde se podrá revelar el valor del servicio percibido y las expectativas que se tiene, instrumento que tiene 22 preguntas en base a cinco dimensiones de evaluación que son empatía, confiabilidad, seguridad, respuesta y tangibilidad, el cuestionario estuvo enfocado en base a los datos y la documentación que permitió lograr los objetivos de la investigación, la recolección de datos se dio en base a el cuestionario SERVQUAL, tras del desarrollo del cuestionario se determinó el Índice de Calidad de Servicio (ICS).

Procesamiento y análisis de datos

Las puntuaciones consideradas para el Índice de calidad de servicio o ICS es la siguiente:

Tabla 3

Puntuación SERVQUAL de percepción y expectativas

EXPECTATIVAS - PERSPECTIVAS		
	= 0	Existe calidad en el servicio
Puntuación SERVQUAL	> 0	Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
	< 0	Existe un déficit de calidad

Fuente: Parasuraman *et al.* (1988)

Escala utilizada

El cuestionario SERVQUAL se aplica mediante la escala de Likert para las cinco dimensiones donde:

- El cuestionario de expectativa busca determinar el nivel de importancia o calidad de cada dimensión (1=nada importante, 7=muy importante).

Tabla 4

Escala para medir la importancia según el cuestionario SERVQUAL-Expectativa

Expectativa (Importancia)	Nada importante	[1 2,2>
	Poco importante	[2,2 3,4>
	Moderada importancia	[3,4 4,6>
	Importante	[4,6 5,8>
	Muy importante	[5,8 7]

Fuente: En base al cuestionario SERVQUAL - EXPECTATIVA

- El cuestionario de percepción mide el nivel de satisfacción (1=totalmente insatisfecho, 7=totalmente satisfecho) del usuario en el Gobierno Regional Puno.

Tabla 5

Escala para medir el nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL - Percepción

Percepción (Satisfacción)	Totalmente insatisfecho	[1 2,2>
	Insatisfecho	[2,2 3,4>
	Moderada satisfacción	[3,4 4,6>
	Satisfecho	[4,6 5,8>
	Totalmente satisfecho	[5,8 7]

Fuente: En base al cuestionario SERVQUAL - PERCEPCIÓN

Para medir el Índice de Calidad de Servicio (ICS) se considera la diferencia de la calificación de percepción y expectativa dada por los usuarios del Gobierno Regional Puno

$$ICS = Percepciones - Expectativas$$

Donde:

Expectativas = Importancia

Percepción = Satisfacción

c) Aplicación de prueba estadística inferencial

El método de análisis de datos que se utilizó es el descriptivo-correlacional, el análisis estadístico utilizado fue a través de la correlación de Rho de Spearman para estudiar la asociatividad de las variables, y la contrastación de las hipótesis



de las dos variables (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014); además se utilizó el software estadístico SPSS versión académica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A fin de dar respuesta a cada una de las interrogantes planteadas en la investigación y para lograr confirmar o rechazar las hipótesis planteadas se presenta las tablas y figuras tabuladas de acuerdo a los objetivos específicos mediante el análisis de los resultados del instrumento de evaluación los cuales miden la importancia que viene a ser representada por la expectativa para cada dimensión de calidad de servicio además del análisis de Satisfacción que se refiere al rendimiento basado en la realidad.

4.1. Determinación del nivel calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) en base al modelo SERVQUAL de los usuarios del Gobierno Regional de Puno.

Los resultados del objetivo específico 1, se procedió a analizar según expectativa y percepción de SERVQUAL lo que nos permite determinar el Índice de Calidad de Servicio (ICS) para validar el nivel de calidad de servicio en el Gobierno Regional de Puno.

4.1.1. Análisis SERVQUAL – Expectativa del servicio a los usuarios del Gobierno Regional Puno

De base al cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA que busca determinar el nivel de importancia de los aspectos que se analizan, en cada una de las cinco dimensiones, las cuales son fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad que están en una escala de 1 a 7 para poder evaluar el grado de calidad de servicio en el Gobierno Regional de Puno.

Tabla 6*Análisis del cuestionario SERVQUAL -EXPECTATIVA de la dimensión fiabilidad*

Fiabilidad	Media	DE	Mdn
Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	5.58	0.77	6
Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	5.40	0.61	5
La entidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	5.16	0.52	5
La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo	5.36	0.65	5
La entidad debe insistir en registros libres de error.	5.69	0.52	6

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 6 se observa los resultados del análisis descriptivo de la expectativa de fiabilidad de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 5.16 a 5.58 por lo que se puede inferir que los usuarios consideraron esta dimensión importante.

Tabla 7*Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA de la dimensión sensibilidad*

Sensibilidad	Media	DE	Mdn
La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	5.36	0.511	5
Los colaboradores que trabajan de la entidad deben dar un servicio rápido	5.84	0.403	6
Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles	5.64	0.788	6
Los colaboradores de la entidad nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	5.84	0.371	6

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 7 se observa los resultados del análisis descriptivo de la expectativa de la dimensión sensibilidad de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 5.36 a 5.84 por lo que se puede inferir que los usuarios consideraron esta dimensión importante.

Tabla 8

Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA de la dimensión Seguridad

Seguridad	Media	DE	Mdn
El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en Ud.	5.93	0.404	6
El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	5.96	0.199	6
Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con Uds.	6.02	0.687	6
Los colaboradores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	5.29	0.743	5

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 8 se observa los resultados del análisis descriptivo de la expectativa de la dimensión seguridad de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 5.29 a 6.02 por lo que se puede inferir que los usuarios consideraron esta dimensión es muy importante.

Tabla 9

Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA de la dimensión empatía

Empatía	Media	DE	Mdn
La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios	5.81	0.393	6
La entidad debe tener colaboradores que den atención personal a cada uno de los usuarios	5.57	0.646	6
La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	5.15	1.019	6
Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de Uds.	5.74	0.440	6
La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios	6.28	0.448	6

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 9 se observa los resultados del análisis descriptivo de la expectativa de la dimensión empatía de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 5.15 a 6.28 por lo que se puede inferir que los usuarios consideraron esta dimensión es muy importante.

Tabla 10*Análisis del cuestionario SERVQUAL – EXPECTATIVA para la dimensión tangibilidad*

Tangibilidad	Media	DE	Mdn
La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	5.78	0.413	6
Las instalaciones físicas de la entidad deben ser atractivas	5.89	0.311	6
Los colaboradores de la entidad deben verse pulcros	6.14	0.484	6
Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la entidad	5.91	0.286	6

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 10 se observa los resultados del análisis descriptivo de SERVQUAL - Expectativa de la dimensión tangibilidad de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 5.78 a 6.14 por lo que se puede inferir que los usuarios consideraron esta dimensión es muy importante.

Tabla 11*Resultados SERVQUAL – EXPECTATIVA de los usuarios del Gobierno Regional Puno*

Dimensiones	Media	DE	Mdn
Fiabilidad	5.44	0.77	5
Sensibilidad	5.67	1.12	5
Seguridad	5.80	0.89	6
Empatía	5.71	1.11	5
Tangibilidad	5.93	0.83	6
Promedio	5.71	0.94	5

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 11 se observa los promedios por cada dimensión del cuestionario SERVQUAL en base a las expectativas los resultados del análisis descriptivo de las expectativas de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de las dimensiones es 5.71 por lo que se puede inferir que los usuarios consideraron muy importante, eso quiere decir que sus expectativas son muy altas en cuanto a la calidad del servicio en la entidad, además que las dimensiones más valoradas fueron seguridad y tangibilidad.

4.1.2. Análisis SERVQUAL – Percepción del servicio al usuario del Gobierno Regional Puno

De base al cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN que busca determinar el nivel de satisfacción según la percepción de los usuarios, los aspectos que se analizan son las cinco dimensiones las cuales son fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad que están en una escala de 1 a 7 para poder evaluar el grado de satisfacción del servicio al usuario que se brinda en el Gobierno Regional de Puno.

Tabla 12

Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Media	DE	Mdn
Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	4.94	0.92	5
Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	4.20	1.32	4
La entidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	4.15	1.49	4
La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo	5.36	0.65	5
La entidad debe insistir en registros libres de error.	4.14	1.11	4

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 12 se observa los resultados del análisis descriptivo de SERVQUAL – Percepción de la dimensión fiabilidad de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 4.14 a 5.36 por lo que se puede inferir que los usuarios se encontraron satisfechos; con respecto a la calidad de servicio de la entidad ya la entidad proporciono sus servicios en el momento que prometió hacerlos representando el ítem más valorado una valoración máxima de 5.

Tabla 13*Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión sensibilidad*

Sensibilidad	Media	DE	Mdn
La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	5.19	0.61	5
Los colaboradores que trabajan de la entidad deben dar un servicio rápido	3.71	1.33	4
Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles	4.85	0.90	5
Los colaboradores de la entidad nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	4.17	1.12	4

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 13 se observa los resultados del análisis descriptivo de SERVQUAL – Percepción a de la dimensión sensibilidad de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 3.71 a 5.19 por lo que se puede inferir que los usuarios según sus respuestas presentaron moderada satisfacción con respecto a la calidad de servicio de la entidad ya la entidad mantuvo informados a los usuarios con respecto a cuando se ejecutaran los servicios representando el ítem una valoración máxima de 5.

Tabla 14*Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión seguridad*

Seguridad	Media	DE	Mdn
El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en Ud.	4.17	1.12	4
El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	4.17	1.12	4
Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con Uds.	5.01	0.37	5
Los colaboradores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	4.13	0.65	4

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 13 se observa los resultados del análisis descriptivo de SERVQUAL - Percepción de la dimensión seguridad con respecto a los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 4.13

a 5.01 por lo que se puede inferir que los usuarios se encontraron satisfechos con respecto a la calidad de servicio de la entidad ya que los colaboradores de la entidad fueron corteses de manera constante con los usuarios representando el ítem más valorado una valoración máxima de 5.

Tabla 15

Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión empatía

Empatía	Media	DE	Mdn
La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios	4.69	0.64	5
La entidad debe tener colaboradores que den atención personal a cada uno de los usuarios	4.17	1.12	4
La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	5.15	1.02	6
Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de Uds.	4.17	1.12	4
La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios	4.75	0.71	5

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 15 se observa los resultados del análisis descriptivo de SERVQUAL - Percepción de la dimensión empatía con respecto a los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 4.17 a 5.15 por lo que se puede inferir que los usuarios presentaron moderada satisfacción del servicio en la entidad ya que los usuarios observaron que la entidad solo se preocupa por sus interés percibiendo los usuarios insatisfacción por lo que representa el ítem más valorado una valoración máxima de 6.

Tabla 16*Análisis del cuestionario SERVQUAL – PERCEPCIÓN de la dimensión tangibilidad*

Tangibilidad	Media	DE	Mdn
La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	4.17	1.12	4
Las instalaciones físicas de la entidad deben ser atractivas	4.97	0.90	5
Los colaboradores de la entidad deben verse pulcros	4.17	1.12	4
Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la entidad	4.25	0.97	4

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 16 se observa los resultados del análisis descriptivo de SERVQUAL - Percepción de la dimensión tangibilidad con respecto a los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de los ítems oscila entre 4.17 a 4.95 por lo que se puede inferir que los usuarios presentaron moderada satisfacción del servicio en la entidad ya que los usuarios observaron que en la entidad las instalaciones físicas no son muy atractivas ni modernas, percibiendo los usuarios insatisfacción por lo que representa el ítem más valorado una valoración máxima de 5.

Tabla 17*Resultados SERVQUAL – PERCEPCIÓN de los usuarios del Gobierno Regional de Puno*

Dimensiones	Media	DE	Mdn
Fiabilidad	4.56	0.33	4
Sensibilidad	4.48	0.31	5
Seguridad	4.37	0.37	4
Empatía	4.58	0.23	5
Tangibilidad	4.39	0.11	4
Promedio	4.48	0.27	4

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 17 se observa los promedios por cada dimensión del cuestionario SERVQUAL – Percepción de los resultados del análisis descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Puno, donde la puntuación media general de las dimensiones es 4.48 por lo que se puede inferir que los usuarios presentaron

moderada satisfacción eso quiere decir que la percepción de la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Puno presento insatisfacción con respecto a la calidad del servicio de la entidad, además que la dimensiones más valoradas fueron fiabilidad y empatía.

4.1.3. Análisis del Índice de Calidad de Servicio (ICS) del Gobierno Regional Puno

Para comparar las puntuaciones del Índice de Calidad del Servicio (ICS) dadas por los usuarios del Gobierno Regional Puno se ha determinado la diferencia entre la percepción (satisfacción) y la expectativa (importancia).

Tabla 18

Índice de Calidad de Servicio (ICS) dada por los usuarios

Dimensiones	Percepción (Satisfacción)	Expectativa (Importancia)	Diferencia (Brecha)
Fiabilidad	4.56	5.44	-0.88
Sensibilidad	4.48	5.67	-1.19
Seguridad	4.37	5.8	-1.43
Empatía	4.58	5.71	-1.13
Tangibilidad	4.39	5.93	-1.54
Promedio	4.48	5.71	-1.23

Fuente: En base al instrumento aplicado SERVQUAL

En la tabla 18, se observa el índice de calidad de servicio (ICS) del modelo SERVQUAL dada por usuarios del Gobierno Regional Puno. Éste índice se manifiesta en la diferencia entre la percepción y expectativa por cada dimensión analizada, siendo el promedio de estas -1.23, lo que demuestra, que la percepción de los usuarios en cuanto al servicio brindado por el Gobierno Regional de Puno, es baja (< 0), ya que las expectativas son altas, pero estas no hay sido cubiertas por lo que se infiere que existe un déficit de calidad.

Contrastación de hipótesis de la hipótesis específica 1:

Para comparar el índice de calidad de servicio (ICS) del modelo SERVQUAL dada por los usuarios del Gobierno Regional Puno planteamos la siguiente hipótesis:

H₀: Hipótesis nula: El nivel de calidad de servicio no es bajo según el índice de calidad de servicio (ICS) – SERVQUAL dadas por los usuarios del Gobierno Regional de Puno, 2020.

$$H_0: \mu_1 > 0$$

H₁: Hipótesis alterna: El nivel de calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) – SERVQUAL es bajo en el Gobierno Regional de Puno, 2020.

$$H_0: \mu_1 < 0$$

Para probar o refutar la hipótesis nula, se selecciona el nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = .05$$

Identificamos el estadístico de prueba

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

Donde:

X representa la media de la muestra.

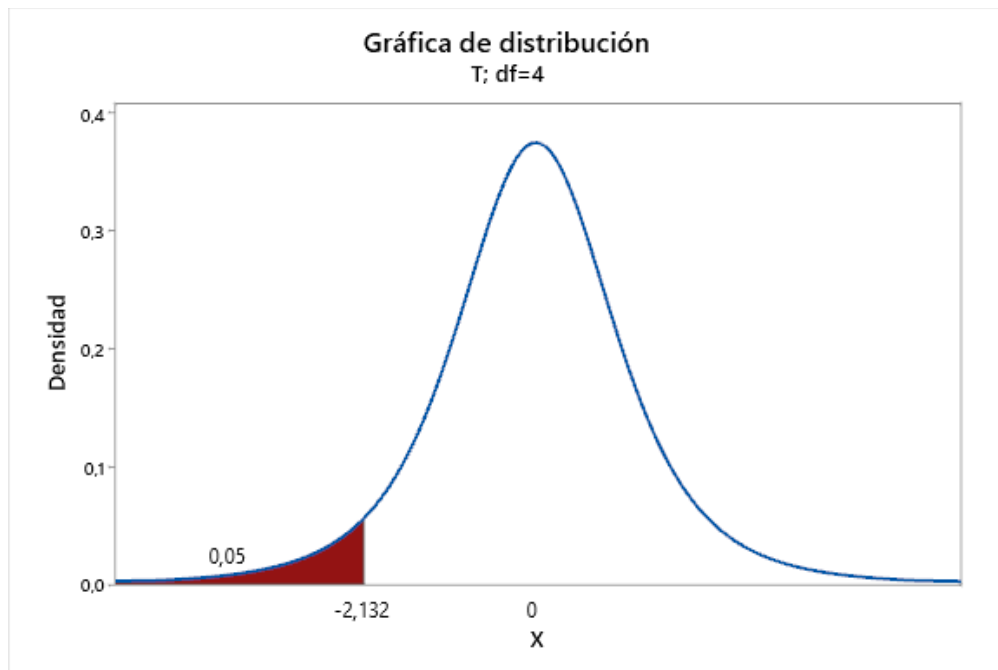
μ , la media poblacional hipotética.

s, la desviación estándar de la muestra.

n, el número de observaciones en la muestra (5 dimensiones).

con $n - 1$ grados de libertad = $5 - 1 = 4$ ($gl = df = 4$)

Se determina el t_i (t de student tabulada) según:



Entonces la t -student tabulada a un nivel de significancia de 0.05 es:

$$t_t = -2.132$$

Determinamos el estadístico t -student calculado, en la formula arriba mencionada:

$$t_c = \frac{\bar{X} - \mu}{s/\sqrt{n}} = \frac{-1.234 - 0}{0.26/\sqrt{5}}$$
$$t_c = -10.62$$

Interpretación

Como el estadístico de prueba t_c cae en la zona de rechazo en la campana de Gauss; o lo mismo a decir que $t_c < t_t$ ($-10.62 < -2.132$), entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 a un nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, podemos inferir que la calidad de servicio del Gobierno Regional Puno es menor que cero, indicando una calidad de servicio bajo. También, como la probabilidad del estadístico de prueba t -student es $p = 0.000$ cuyo valor es menor al nivel de significancia ($p < \alpha$), nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual nos indica que nivel de calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) – SERVQUAL es bajo en el Gobierno Regional de Puno, 2020

4.2. Determinación de la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno

Para los resultados del objetivo específico 2, se procedió a analizar la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al cuestionario SERVQUAL, para poder determinar su relación y/o asociatividad de estas variables.

Tabla 19

Relación existente de sensibilidad y satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Puno

Rho de Spearman		Sensibilidad	Satisfacción
Sensibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,634*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	268	268
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,634*	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	268	268

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 se observa los resultados de correlación entre el factor sensibilidad y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional Puno, los resultados muestran que mediante la prueba Rho de Spearman es significativa con un valor de $p=0.000$ (sig.) es mayor a 0.01, por lo tanto, el factor sensibilidad del modelo SERVQUAL tiene una relación positiva ya que mediante el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.634 ($r=0.634$), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por lo tanto, podemos inferir que mientras mayor sea la sensibilidad de los trabajadores factor que implica mantener informados a los usuarios, brindar un servicio rápido, disposición de los trabajadores en el Gobierno Regional de Puno mayor será la satisfacción de los usuarios.

4.3. Determinación de la relación de empatía y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno

Para los resultados del objetivo específico 3, se procedió a analizar la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al cuestionario SERVQUAL, para poder determinar su relación y/o asociatividad de estas variables

Tabla 20*Relación existente entre empatía y satisfacción del usuario del Gobierno Regional Puno*

Rho de Spearman		Empatía	Satisfacción
Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,674*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	268	268
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,674*	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	268	268

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 20 se observa los resultados de correlación entre el factor empatía y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional Puno, los resultados muestran que mediante la prueba Rho de Spearman es significativa con un valor de $p=0.000$ (sig.) es mayor a 0.01, por lo tanto, el factor sensibilidad del modelo SERVQUAL tiene una relación positiva ya que mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.674 ($r=0.674$), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por lo tanto, podemos inferir que mientras mayor sea la empatía de los trabajadores en el Gobierno Regional de Puno mayor será la satisfacción de los usuarios; lo que implica que la entidad debe brindar atención individualizada a los usuarios y brindar horarios de atención convenientes para todos los usuarios.

4.4. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.

El objetivo de la investigación es determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.

Para contrastar esta hipótesis se determinó el coeficiente de correlación de según la prueba estadística Rho de Spearman (r), de donde se obtiene los siguientes datos y análisis.

Tabla 21

Relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Gobierno Regional Puno

Rho de Spearman		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,691*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	268	268
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,691*	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	268	268

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 se observa la relación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del gobierno Regional Puno, 2020; el valor de correlación Rho de Spearman es igual = ,691 es decir $r=0.691$ lo cual indica una asociación positiva fuerte entre ambas variables, a un nivel de significancia de 0.05; en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, 2020.

Hipótesis estadística:

H₀: Hipótesis nula: La calidad de servicio no relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base a el modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.

$$H_0: P_{xy} = 0$$

H₁: Hipótesis alterna: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base a el modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.

$$H_1: P_{xy} \neq 0$$

Realizaremos una prueba de dos colas cuya formula estadística es *t*-student del coeficiente de correlación es:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

El cual contara con n-2 grados de libertad

Con un nivel de significancia de 0.05, ubicando el valor crítico de +/-1.969 donde $268-2 = 266$ grados de libertad (ver figura 13).

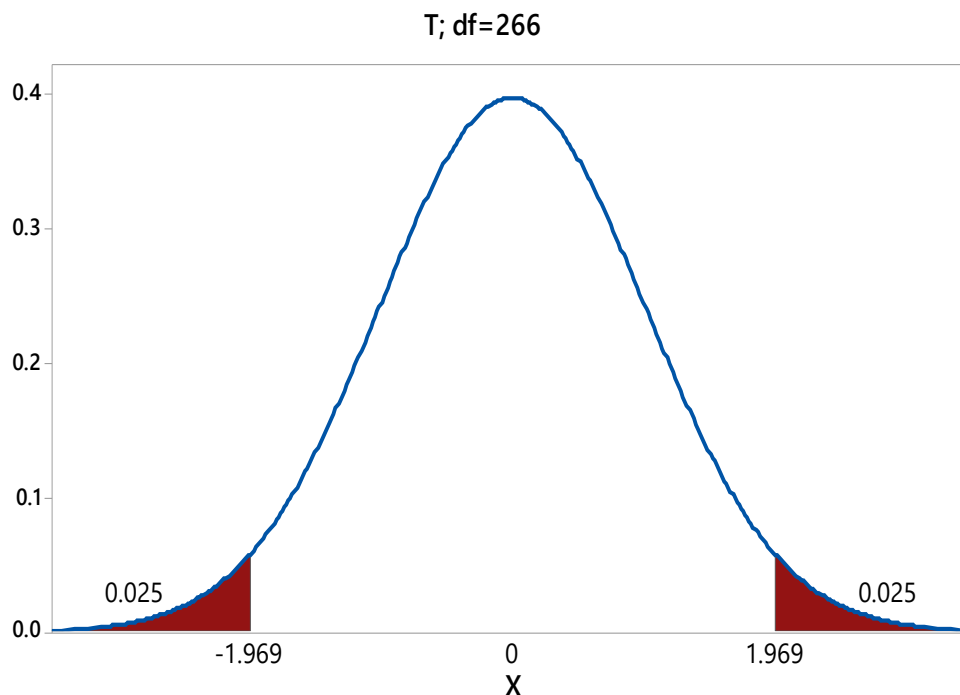


Figura 13. Gráfica de distribución t-student

Nota: El gráfico representa la distribución t-student para 266 grados de libertad

Aplicamos la formula descrita anteriormente con el coeficiente de correlación calculado donde $r=0.691$

$$t = \frac{0.691\sqrt{268-2}}{\sqrt{1-0.691^2}} = 15.59$$

El valor t calculado ($t=15.59$) se encuentra en la zona de rechazo por ello se rechaza la H_0 con el nivel de significancia de 0.05. esto significa que la correlación es diferente de 0 por lo que inferimos que la a mayor calidad de servicio se da mayor satisfacción de los usuarios, el diagrama de dispersión en la figura 14 corrobora lo contrastado

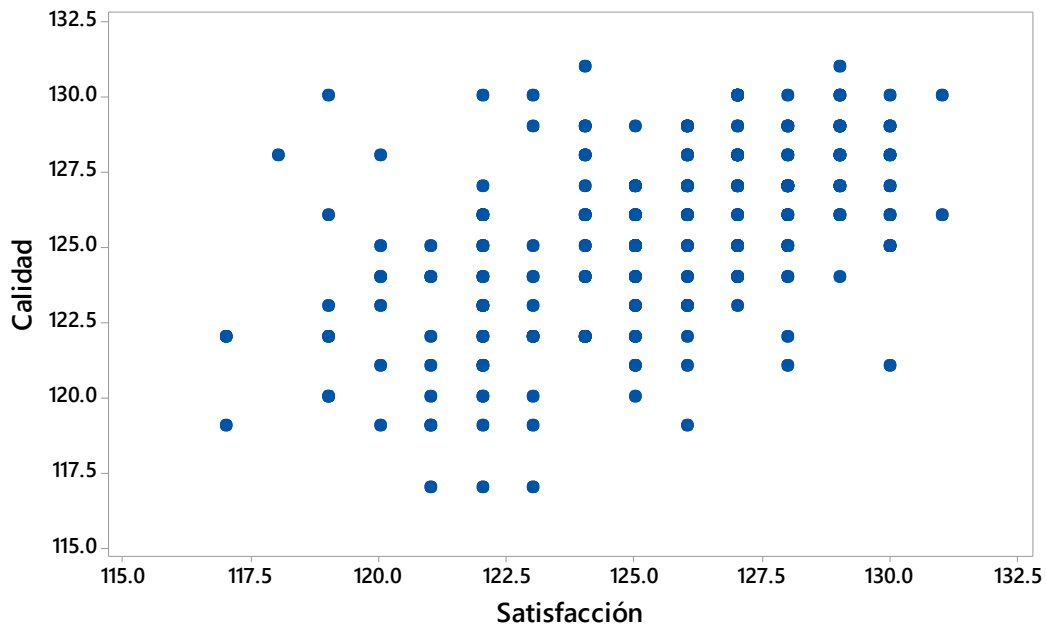


Figura 14. Gráfica de dispersión de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Gobierno Regional Puno

Fuente: Elaboración propia

4.5. Discusión

Concluido el análisis estadístico de la investigación, y en base a los resultados hallados para la hipótesis general, y mediante el análisis estadístico, se logró determinar que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL en el Gobierno Regional Puno, 2020, ya que en la investigación y según la hipótesis general planteada se ha rechazado la hipótesis nula como se observa en la tabla 22, donde según el coeficiente estadístico Rho de Spearman igual a $r = 0,691$ y p -valor o $p = 0,000$ resultando menor que el nivel de significancia 0,05; en cuanto a la comparación de otros trabajos de investigación se coincide con Martínez (2018), en su investigación acerca de calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña – Ica, 2018; demostró que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción siendo $r=0.624$; así mismo, Loli *et al.* (2013), en su investigación acerca de la calidad y satisfacción en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, también determino correlación positiva significativa entre las variables de estudio siendo $r=0.652$; a la vez también se coincide con Chambilla (2017); Guzman y Ramos (2018) y Paripancca (2019), determinaron una correlación positiva con un valor de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05, infiriendo que la calidad de servicio y satisfacción de los

colaboradores genera buena imagen a la institución así como también mejoran los procesos y procedimientos desde la percepción de los administrados de la entidad, además como Vargas (2019), se determinó la relación de los factores más valorados son sensibilidad, empatía con relación a satisfacción, confirmando que existe una relación significativa positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL, aceptándose dichas afirmaciones.

Del análisis de la hipótesis específica 1, de los resultados obtenidos se observó, que se rechaza de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia del 0,05; por lo tanto, se concluye que el nivel de calidad de servicio según el Índice de Calidad de Servicio (ICS) es bajo (-1.23) en el Gobierno Regional de Puno, este resultado concuerda con Álvarez (2012), y López *et al.* (2018), quienes determinaron en sus trabajos de investigación que el Índice de Calidad de Servicio (ICS) según el cuestionario SERVQUAL represento un valor negativo de -1.27 y - 0.08 infiriendo que el nivel de calidad de servicio es bajo; así mismo Almeida y Zambrano (2014); Erazo (2016); Chauca (2018); Gómez, (2018), y Moyano (2019), en sus trabajos de investigación determinaron que al existir un déficit de calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario ya que no existe un desarrollo oportuno y eficiente de todos los procesos en la entidad, además que es necesario evaluar el grado de cumplimiento de las tareas asignadas en el entidad, la eficiencia del personal y la eficacia de los recursos utilizados al momento de brindar el servicio a los usuarios en una entidad pública.

Al determinarse los resultados de la hipótesis específica2, referente a la relación significativa del factor sensibilidad (capacidad de respuesta) con satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno fue $r=0.634$, se concuerda con Gonzales y Huanca (2020), quienes demostraron a través de su investigación que al mejorar el factor sensibilidad mejora la satisfacción del usuario, alcanzado un grado de correlación positiva moderada; también Inca (2015) y Ocampos y Valencia (2017), en sus investigaciones indican que la correlación es positiva moderada entre sensibilidad y satisfacción concluyendo que la sensibilidad o capacidad de respuesta que brinda la entidad al usuario es determinante para mejorar la satisfacción del usuario, ya que en varias entidades no brindan un servicio rápido, el análisis de este factor como menciona Zultner (2018), una correcta toma de decisiones, estas investigaciones tuvieron una sig. = 0.000 como la investigación.



Por último, con respecto a los resultados de la hipótesis específica 3, se ha determinado que el factor empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno siendo $r=0.674$ demostrando correlación positiva moderada, este resultado concuerda con Canzio (2019), ya que en su trabajo de investigación determino que la relación de las variables son significativas y positivas determinando el mismo valor para r ($r=0.674$), así mismo Guillermo (2018), determinó que la correlación entre el factor empatía se relaciona positiva y significativamente con satisfacción del usuario ($r=0.679$), determinando la correlación significativa positiva con un valor de $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05; también Rodriguez (2021), asevera en base a sus resultados que se debe proponer lineamientos que estén orientados a la mejora referente a el horario de atención al usuario, así mismo Armada *et al.* (2016), indica que el factor empatía condiciona a la satisfacción del usuario, es un factor que mejora la satisfacción del usuario y por ende la calidad del servicio; por lo que se acepta dichas afirmaciones.

CONCLUSIONES

Primera. De los resultados del objetivo general se determinó que relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL es significativa siendo Rho de Spearman o $r=0.691$ representando una correlación positiva moderada, ya que estadísticamente el p -valor o $p=0,000$ a un nivel de significancia de $0,05$; infiriendo que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, 2020.

Segunda. De los resultados del primer objetivo específico se determinó que el análisis del nivel de calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) – SERVQUAL es bajo en el Gobierno Regional de Puno, se determinó que el nivel de calidad es bajo ya que el Índice de Calidad de Servicio (ICS) = -1.23 , demostrando que la percepción de los usuarios en cuanto al servicio brindado por el Gobierno Regional de Puno, es baja (< 0), ya que las expectativas son relativamente un poco más altas pero estas no han sido cubiertas por lo que se infiere que existe un déficit de calidad y/o el nivel de calidad del servicio es bajo.

Tercera. De los resultados al segundo objetivo específico se determinó que factor sensibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base a el modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, ya que $r=0.634$; por lo tanto, podemos inferir que mientras mayor sea la sensibilidad que representa la capacidad de respuesta de los servidores públicos frente a la información brindada y el servicio rápido al atender a los usuarios del Gobierno Regional de Puno mayor será la satisfacción de los mismos.

Cuarta. De los resultados al tercer objetivo específico se determinó que el factor empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base a el modelo SERVQUAL del Gobierno Regional de Puno, ya que $r=0.74$; por lo que se puede inferir que mientras mayor sea la empatía de los trabajadores en el Gobierno Regional de Puno mayor será la satisfacción de los usuarios; lo que implica que la entidad debe brindar atención



individualizada a los usuarios y brindar horarios de atención convenientes para todos los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Primera.** De la existencia de una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, se recomienda a las diferentes áreas que tienen una relación directa con los usuarios implantar un evaluación diría , semanal y/o mensual que les ayude a medir el nivel de satisfacción y calidad percibida por el usuario así mejorar e implementar políticas y tomar decisiones estratégicas para reducir la insatisfacción de los usuarios y mejorar los aspectos que representan un déficit de calidad en el Gobierno Regional de Puno.
- Segunda.** En base al nivel de calidad que es bajo determinado por el Índice de Calidad de Servicio (ICS), se recomienda a los servidores públicos que mejoren la calidad de servicio, así como también busquen ser eficientes en todos los procesos que representa su trabajo en la entidad, evaluando diariamente el grado de cumplimiento de las tareas asignadas, mejorando la eficiencia y eficacia de los recursos utilizados al momento de brindar el servicio en el Gobierno Regional de Puno, el presentar un déficit de calidad en la entidad representa muchas deficiencias en cuanto a la modernización de la gestión de la entidad por lo que se requiere con urgencia proponer políticas integradoras de las dimensiones evaluadas por la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL.
- Tercera.** De la existencia de relación significativa entre sensibilidad y satisfacción en base al modelo SERVAQUAL del Gobierno Regional de Puno, se recomienda a la entidad que la capacidad de respuesta del servidor público debe ser lo más pronto posible para que se reduzca el grado de insatisfacción en el usuario; así mismo deben actualizar los datos en el portal de transparencia para el rápido acceso a la información de la entidad, así como habilitar la atención virtual de mesa de partes; el área de recursos humanos debe presentar nuevas estrategias para que los servidores públicos cumplan los objetivos y las metas de la entidad, optimizando su desempeño laboral.
- Cuarta.** De la existencia de relación significativa entre empatía y satisfacción en base al modelo SERVAQUAL del Gobierno Regional de Puno, se recomienda a los



servidores públicos de toda la entidad brindar una atención individualizada respetando los horarios de atención al usuario y brindar horarios de atención alternos ya sea virtual o presencialmente; los servidores públicos deben atender y entender las necesidades específicas del usuario que se apersona a la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR. (2000). *Sistema de gestión de calidad* (UNE-EN ISO 9001).
<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?Tipo=N&c=N0023966>
- Aguilar, V. L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Aldana, V. L., y Vargas, Q. M. E. (2006). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Ecoe ediciones Ltda.
- Almeida, Q. M. L., y Zambrano, M. Y. M. (2014). *Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente del Minduvi de la Provincia de Manabí* [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - Manuel Félix López]. <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/181/1/TAP42.pdf>
- Álvarez, C. G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* [Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Antúnez, I., y Galilea, O. S. (2003). Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas. *Comisión Económica para América Latina*, 62.
- Armada, E., Martínez, G. F., Segarra, E., y Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes : percepción, análisis y evolución. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 5, 119-122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Arraut, C. L. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69, 22-41.
- Ballón, C. S. C. (2016). *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay* [Universidad ESAN]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Basaldúa, F. M. C., y Mendoza, C. R. (2020). *Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16674/BASALDÚA_FARFÁN_MENDOZA_CALLA_PONTICEL_TELLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides, V. C. A., y Quintana, G. C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. PERSON EDUCACIÓN.
- Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1993). Building a new academic field- The case of services marketing. *Journal of Retailing*, 69, 13-60. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80003-X](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80003-X)
- Bonnefoy, J. C., y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público* (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Economía y Social - ILPES (ed.)). CEPAL GTZ.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson Educación.
- Canzio, M. C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Carro, P. R., y González, G. D. (2016). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar de Plata. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- CEPAL. (2014). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe* (Naciones Unidas (ed.)). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf

- Chambilla, Q. S. E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1
- Chauca, C. J. E. (2018). *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26237/chauca_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cianfrani, C. A., y West, J. E. (2009). *Cracking the case of ISO 9001:2008 for service* (2a ed.). AQQ Quality Press.
- CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. *X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*, 24. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Coronado, R. T. A. (2012). *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO:9001:2008 un estudio basado en la percepción de los usuarios* [Universidad Autónoma de Tamaulipas]. <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1578/1/1578.pdf>
- Crosby, P. (1994). *la Calidad y Yo: una experiencia de vida*. México: Pearson Educación.
- Daft, R. L. (2019). *Teoría y diseño organizacional* (O. A. Vega (ed.); 12a ed.). Cengage Learning Editores.
- Deloitte. (2015). Tendencias Globales en Capital Humano 2015. *Bogotá (Colombia)*, 112. www.deloitte.com/hcdashboard
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salidad de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Erazo, G. M. del P. (2016). *Propuesta metodológica en base al modelo SERVQUAL para evaluar el servicio de acceso y certificación a la información pública del archivo*

- central de la administración pública* [Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7878/1/T-UCE-0011-138.pdf>
- Gómez, P. S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/Gómez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, C. L. M., y Huanca, V. E. D. (2020). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollo a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/LuceroGonzales_ElenaHuanca_Tesis_TituloProfesional_TituloProfesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillermo, A. F. F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMOAGAMA_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzman, G. A. R., y Ramos, C. J. R. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección Regional de Educación Pasco - 2017* [Universidad Nacional Daniel Alcidez Carrión].
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (I. Editores (ed.)). Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la Investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (I. Editores (ed.)). McGraw-Hill.
- Hernández, A. M. Á. (2017). *Los recursos humanos en las nuevas empresas internacionales - el papel del engagement* [Universitat Jaume I].
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/418816/2017_Tesis_Hernandez

Arenas_Miguel Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, P. H., Barrios, P. I., y Martínez, S. D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16, 179-195.
- Humberto, G. P. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3a ed.). McGraw-Hill Education.
- Ibarra, M. L. E. (2015). *Los modelos Servperf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad en el servicio*. Editorial Académica Española.
- Inca, A. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015* [Universidad Nacional José María Arguedas]. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca Allcahuaman-Calidad de servicio y satisfacion de los usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca>Allcahuaman-Calidad de servicio y satisfacion de los usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- IPSOS. (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta_Nacional_Satisfacción_Web_20180308.pdf
- Ishikawa, K. (1986). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Grupo Editorial Norma.
- Izaguirre, A. G. (2010). La calidad como parámetro de actuación de la Administración Pública. *Actualidad administrativa*, 22, 119-145.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de la mercadotecnia*. Northwestern University.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Editorial Díaz de Santos, S. A.
- Loli, P. A. E., Carpio, J., Vergara, R. A., Cuba, B. E., Morales, S. P., Flores, D. M., y Lamas, R. L. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIIPSI*, 16, 171-190.
- López, V. L. J., Olivera, H. S. J., y Tinoco, R. D. A. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad*

- de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*
[Universidad ESAN].
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, S. L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, G. F. J., Chamorro, M. A., y Rubio, L. S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Delta Publicaciones.
- Moliner, V. B. (2004). *La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes* [Universidad de Valencia].
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/15171/moliner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, C. C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Remark*, 10, 146-162.
- Moyano, L. E. J. (2019). *Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba* [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
<http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/13427>
- Ocampos, G. L. E., y Valencia, C. S. T. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial ESSALUD - Tumbes, 2016* [Universidad Nacional de Tumbes].
http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS_OCAMPOS_Y_VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing*, 17, 460-469.
<https://doi.org/10.2307/3150499>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-140.
- Paripancca, H. E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público y privada 2016-2017* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- PCM. (2020). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021* (Secretaría de Gestión Pública (ed.)). Presidencia del Consejo de Ministros. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- PCM, y IDB. (2015). *Marco conceptual sobre la reforma y modernización del estado y de la gestión pública*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5BC852EEF174D5E705257E1A00614483/\\$FILE/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacion-del-estado.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5BC852EEF174D5E705257E1A00614483/$FILE/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacion-del-estado.pdf)
- Rodriguez, M. L. (2021). *Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la subdirección de licencias de conducir, Puno - 2019* [Universidad Nacional del Altiplano Puno]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15304/Rodriguez_Mamani_Liliana.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Santos, M. A. (2016). Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de Educación Superior*, 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Schroeder, R. G., Meyer, G. S., y Rungtusanatham, M. J. (2011). *Administración de operaciones: conceptos y casos contemporáneos* (2da ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, 54 (2019). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

- Setó, P. D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial.
- Stefano, N. M., Filho, N. C., Barichello, R., y Sohn, A. P. (2015). A Fuzzy SERVQUAL Based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry. *Procedia CIRP*, 30, 433-438. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2015.02.140>
- Tangoa, B. E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29138/tangoa_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tari, G. J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Compobell.
- Torréz, C. M. F. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffe Group en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>
- Vargas, C. P. V. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad provincial de Tacna* [Universidad Privada de Tacna]. http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1375/1/02_Vargas-Copari-Paola.pdf
- Vargas, Q. M. E., y Aldana, V. L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (U. de La Sabana (ed.); 2a ed.). Ecoe Ediciones.
- Westbrook, R. A., y Oliver, R. L. (1981). Developing better measures of customer satisfaction: some preliminary results. *Advances in Consumer Research*, 8, 94-99.
- Zultner, Z. J. (2018). *Evaluación de la percepción del desempeño y la satisfacción de los usuarios de servicios municipales en la ciudad de Arequipa. Caso: Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6835/IIMqumozzj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de evaluación

CUESTIONARIO EXPECTATIVA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020

Estimado Sr., Sra., Srta.:

El presente cuestionario, de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca de sus expectativas y su percepción sobre la calidad del servicio que le fue brindado en el Gobierno Regional de Puno. Los datos que nos proporcione serán de mucha importancia porque nos permitirá detectar algunas debilidades que la entidad debe superar o fortalezas que debe potenciar a fin de brindar un servicio de excelencia.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 7, siendo 1=Nada importante y 7=Muy importante, teniendo de acuerdo la IMPORTANCIA referente a la calidad de servicio percibido.

Ítem	Indicadores	Expectativas						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.							
2	Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo.							
3	La entidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez.							
4	La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo							
5	La entidad debe insistir en registros libres de error.							
6	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.							
7	Los colaboradores que trabajan de la entidad deben dar un servicio rápido							
8	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles							

9	Los colaboradores de la entidad nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles								
10	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en Ud.								
11	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad								
12	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con Uds.								
13	Los colaboradores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios								
14	La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios								
15	La entidad debe tener colaboradores que den atención personal a cada uno de los usuarios								
16	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses								
17	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de Uds.								
18	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios								
19	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno								
20	Las instalaciones físicas de la entidad deben ser atractivas								
21	Los colaboradores de la entidad deben verse pulcros								
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la entidad								

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020

Estimado Sr., Sra., Srta.:

El presente cuestionario, de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca de sus expectativas y su percepción sobre la calidad del servicio que le fue brindado en el Gobierno Regional de Puno. Los datos que nos proporcione serán de mucha importancia porque nos permitirá detectar algunas debilidades que la entidad debe superar o fortalezas que debe potenciar a fin de brindar un servicio de excelencia.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 7, siendo 1= Totalmente insatisfecho y 7=Totalmente satisfecho, teniendo en cuenta su nivel de **SATISFACCIÓN** referente a la calidad de servicio que le brindaron en el Gobierno Regional de Puno.

Ítem	Indicadores	Percepción						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.							
2	Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo.							
3	La entidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez.							
4	La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo							
5	La entidad debe insistir en registros libres de error.							
6	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.							
7	Los colaboradores que trabajan de la entidad deben dar un servicio rápido							
8	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles							
9	Los colaboradores de la entidad nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles							
10	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza en Ud.							



11	El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad									
12	Los colaboradores deben ser corteses de manera constante con Uds.									
13	Los colaboradores de la entidad deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios									
14	La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios									
15	La entidad debe tener colaboradores que den atención personal a cada uno de los usuarios									
16	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses									
17	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas de Uds.									
18	La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios									
19	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno									
20	Las instalaciones físicas de la entidad deben ser atractivas									
21	Los colaboradores de la entidad deben verse pulcros									
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la entidad									



Matriz de consistencia

Matriz de consistencia de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020

Objetivo general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020?	Determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.	La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020.	Variable 1 Satisfacción	Alta Moderada Baja
¿Cuáles son los objetivos específicos de la investigación?	Objetivos específicos Determinar el nivel calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) en base al modelo SERVQUAL de los usuarios del Gobierno Regional de Puno.	Hipótesis específicas El nivel de calidad de servicio según el índice de calidad de servicio (ICS) – SERVQUAL es bajo en el Gobierno Regional de Puno.	Variable 2: Calidad de servicio	Fiabilidad Sensibilidad (capacidad de respuesta) Seguridad Empatía Tangibilidad
¿Cuál es la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno?	Determinar la relación de sensibilidad y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno.	El factor sensibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno.		
¿Cuál es la relación de empatía y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno?	Determinar la relación de empatía y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno.	El factor empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno.		

Tabla de valores por pregunta

TABLA DE VALORES POR PREGUNTA																						
CAS	FIABILIDAD					SENSIBILIDAD				SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBILIDAD			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	6	5	4	7	6	7	5	6	7	6	5	4	7	6	6	5	6	6	4	6	5
2	7	4	6	6	2	5	7	7	6	4	6	6	7	3	5	6	7	7	4	6	6	6
3	6	5	6	6	6	4	6	4	6	6	5	6	7	6	6	3	7	7	6	7	7	4
4	4	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	7	4	5	6	4	5	6	5	5	7	6
5	6	5	6	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5	7	7	3	6	5	7	6	4	6
6	4	6	3	5	7	6	4	6	4	7	5	7	6	7	3	7	7	6	5	6	6	7
7	6	6	4	5	6	6	7	5	7	6	7	6	4	6	6	7	3	7	7	6	7	7
	5.6	5.4	5.1	5.3	5.6	5.3	5.9	5.6	5.9	5.9	5.9	6.0	5.3	5.9	5.6	5.1	5.7	6.3	5.7	5.7	6.1	5.9
	FIABILIDAD				5.4	SENSIBILIDAD			5.6	SEGURIDAD			5.8	EMPATIA			5.7	TANGIBILIDAD			5.9	
	PROMEDIO TOTAL																					5.7

Anexo 4. Solicitud presentada a mesa de partes del gobierno regional puno para pedir autorización para encuestar a los usuarios que visitan y realizan tramites documentarios.

"Año de la Universalización de la Salud".

SEÑOR PRESIDENTE DEL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO.

SOLICITO: Autorización para realizar cuestionario SERVQUAL a funcionarios y usuarios del Gobierno Regional Puno

GOBIERNO REGIONAL - PUNO
MESA DE PARTES
RECIBIDO
20 FEB 2020
Nº. 0232 - Folio: 01
Firma: _____ Hora: _____

YO Alexander Dario Maydana Aguilar Identificado con DNI Nº 42070384, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano Puno en la Maestría en Contabilidad y Administración Mención en Gestión Pública, Domiciliado e el Jirón Titicaca Nº 161 de la ciudad de Yunguyo ante Usted me presento y expongo lo siguiente:

Que siendo estudiante egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano en la Maestría en Contabilidad y Administración y mención el Gestión Pública, es un requisito indispensable realizar mi tesis denominado "EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN BASE AL MODELO SERVQUAL DEL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2020", en el Gobierno Regional de Puno es por el cual me pido a su distinguido despacho me **autorice** para realizar las encuestas tanto a funcionarios que laboran en la institución y a los usuarios que visitan o realizan los tramites documentarios, con el objetivo de medir la calidad de la atención al usuario.

Sin otra quedo agradecido a Usted esperando su autorización por ser pedido legal

Puno 18 de febrero del 2020



Alexander Dario Maydana Aguilar
DNI Nº 42070384

Figura 1. Fotografía de la solicitud presentada a Mesa de Partes del Gobierno Regional Puno.

Anexo 5. Encuesta SERVQUAL debidamente llenada por una usuaria llamada Karla Sánchez Quispe

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020

Estimado Sr., Sra., Seta.: *Karla Sanchez Quispe*

El presente cuestionario, de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca de sus expectativas y su percepción sobre la calidad del servicio que le fue brindado en el Gobierno Regional de Puno. Los datos que nos proporcione serán de mucha importancia porque nos permitirá detectar algunas debilidades que la entidad debe superar o fortalezas que debe potenciar a fin de brindar un servicio de excelencia.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 7, siendo 1= Totalmente insatisfecho y 7=Totalmente satisfecho, teniendo en cuenta su nivel de **SATISFACCIÓN** referente a la calidad de servicio que le brindaron en el Gobierno Regional de Puno.

N°	Indicadores	Percepción						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.				X			
2	Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					X		
3	La entidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez.				X			
4	La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo							
5	La entidad debe insistir en registros libres de error.		X					
6	La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					X		
7	Los colaboradores que trabajan de la entidad deben dar un servicio rápido				X			
8	Los colaboradores deben estar dispuestos a ayudarles				X			
9	Los colaboradores de la entidad nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles		X					

Figura 16. Fotografía a la encuesta SERVQUAL debidamente llenado

6. Fotografías tomadas dentro del Gobierno Regional Puno.



Figura 18



Figura 19

En la Figura 18 y 19 se observa al investigador visitando el Gobierno Regional de Puno para comenzar con el trabajo de realizar las encuestas a los usuarios.



Figura 20



Figura 21

En la figura 20 se observa a dos usuarios llenando el cuestionario SERVIQUAL para la investigación, en la figura 21 se observa la parte de afuera de las instalaciones del Gobierno Regional Puno.



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Alexander Darío Maydana Aguilor,
identificado con DNI 42070384 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario
en base al modelo servuqual del Gobierno Regional Puno, 2020”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

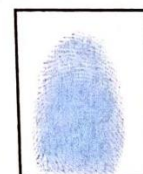
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 05 de abril del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Alexander Dorico Maydona Aguilar identificado con DNI 42070384 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 05 de abril del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella