

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

**FRANCISCO JIMENEZ CUTIPA
MAGALY ROSMERY CANAZA APAZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO**

PUNO – PERU

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO – 2016

TESIS PRESENTADA POR:

FRANCISCO JIMENEZ CUTIPA
MAGALY ROSMERY CANAZA APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO



APROBADA POR:

PRESIDENTE:


Dr. Bernabe Canqui Flores

PRIMER MIEMBRO:


M.Sc. Ernesto Nayer Tumi Figueroa

SEGUNDO MIEMBRO:


M.Sc. Charles Ignacio Mendoza Mollocondo

DIRECTOR / ASESOR:


M.Sc. Leonel Coylla Idme

Área: Estadística
Tema: Satisfacción del cliente

Fecha de sustentación: 2017/07/03

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y darme sobre todo vida y salud.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. A mis hermanitos por estar siempre en los momentos más difíciles de mi vida.

*FRANCISCO JIMENEZ
CUTIPA*

Dedico a Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

*MAGALY ROSMERY
CANAZA APAZA*

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.

A mi director de tesis, M.Sc. Leonel Coyla Idme y a los miembros de jurado; Dr. Bernabe Canqui Flores M.Sc. Ernesto Nayer Tumi Figueroa, M.Sc. Charles Ignacio Mendoza Mollocondo, por su esfuerzo y dedicación quien, con sus conocimientos, sus experiencias logramos el objetivo.

*FRANCISCO JIMENEZ
CUTIPA*

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Justo Canaza, a mi MADRE Segundina.

A mis hermanos; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis compañero de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi director de tesis quién nos ayudó en todo momento, M.Sc. Leonel Coyla Idme.

*MAGALY ROSMERY
CANAZA APAZA*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. EL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.4. HIPÓTESIS.....	12
1.5. OBJETIVOS.....	13
CAPÍTULO II REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL.....	14
2.1.2 NIVEL NACIONAL.....	18
2.1.3 NIVEL LOCAL	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1 ANÁLISIS FACTORIAL	22
2.2.2 NÚMEROS SUJETOS	37
2.2.3 EL CUESTIONARIO SERVQUAL	39
2.2.4 EL TRABAJO DE CAMPO	42
2.2.5 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	42
2.2.6 EXPECTATIVA DEL USUARIO	44
2.2.7 PERCEPCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.	44
2.2.8 CALIDAD.....	44
2.2.9 CALIDAD DEL SERVICIO.....	45
2.2.10 SERVICIO	46
2.2.11 SERVICIO AL CLIENTE.....	46
2.2.12 GESTIÓN MUNICIPAL.....	47
2.2.13 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS	47
2.2.14 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO.	48
2.2.15 CALIDAD DE SERVICIO GUBERNAMENTAL.....	49
2.2.16 MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	50
2.2.17 ENCUESTA.....	52
2.2.18 LA ENTREVISTA	52

2.2.19 ANÁLISIS DE LOS DATOS CUALITATIVOS ASISTIDO POR COMPUTADORA	54
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	55
3.1. METODOLOGÍA	55
3.1.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	55
3.1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.1.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
3.1.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	57
3.1.5. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	58
3.1.6. PASOS PARA REALIZAR ANÁLISIS FACTORIAL.....	59
3.1.7. FASES Y ENFOQUES DEL ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO	60
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	61
DISCUSIÓN	82
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
WEBGRAFIA.....	93
ANEXOS	94

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: ESQUEMA DE UN ANALISIS FACTORIAL.....	59
FIGURA N° 2: PROMEDIO DE VARIABLES RELEVANTES DE SERVQUAL EN ESCALA 1-10.....	64
FIGURA N° 3: PROMEDIO DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES DE SERVQUAL.	67
FIGURA N° 4: DENDOGRAMA DE LA CLASIFICACIÓN JERAQUICA.....	71
FIGURA N° 5: COMPONENTES PRINCIPALES	72
FIGURA N° 6: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO	77

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: DATOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA SEGÚN CARACTERISTICAS.....	62
TABLA N° 2: DISTRIBUCION DE VARIABLES DE SERVQUAL EN ESCALA 1 AL 10	63
TABLA N° 3: MATRIZ DE CORRELACIÓN.....	65
TABLA N° 4: PRUEBA DE KMO Y PRUEBA DE BARTLETT.....	65
TABLA N° 5: MATRIZ DE FACTORES ROTADO POR EL MÉTODO VARIMAX.	66
TABLA N° 6: DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SERVQUAL.....	67
TABLA N° 7: PRIMER GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL MÉTODO DE WARD.....	69
TABLA N° 8: SEGUNDO GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL METODO DE WARD.....	69
TABLA N° 9: TERCER GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL METODO DE WARD.....	70
TABLA N° 10: CUARTO GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL MÉTODO DE WARD.....	70
TABLA N° 11: DATOS CORRIDOS ENTRE REGIONES CON LA DIMENSIÓN “SEGURIDAD”	73
TABLA N° 12: CRUCE DE DATOS ENTRE LAS VARIABLES GÉNERO CON “EMPATIA”	74
TABLA N° 13: CRUCE DE DATOS ENTRE LOS VARIABLES GRUPOS DE EDAD CON “FIABILIDAD O PRESENTACIÓN DEL SERVICIO”	74
TABLA N° 14: CRUCE DE DATOS ENTRE LOS VARIABLES GRUPOS DE OCUPACIÓN CON “FIABILIDAD O PRESENTACIÓN DE EL SERVICIO”	75
TABLA N° 15: CRUCE DE DATOS ENTRE LAS VARIABLES GRUPOS DE NIVEL EDUCATIVO CON “CAPACIDAD DE RESPUESTA”	76
TABLA N° 16: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIFICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.....	77
TABLA N° 17: DEBILIDADES DE LA GESTIÓN MUNICIPAL PERIODO 2015-2018 DE LA CIUDAD DE PUNO.	78
TABLA N° 18: PROPUESTAS DE MEJORA A LA GESTIÓN MUNICIPAL PERIODO 2015-2018 DE LA CIUDAD DE PUNO.	79
TABLA N° 19: CORRELACIONES SIGNIFICATIVAS EN LA PRUEBA DE HIPOTESIS.	80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó por el desconocimiento del nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano referente a los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Puno, con el objetivo de conocer las necesidades y problemas del usuario y/o ciudadano sobre la atención y servicios; identificar fortalezas y debilidades de la gestión; proponer mejoras prácticas y beneficio inmediato para la Municipalidad. Para lo cual se modificó, aplicó y validó la herramienta SERVQUAL con cinco dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad o presentación del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con 37 ítems y una escala de 1 al 10 la misma que se realizó en una muestra de 316 usuarios y/o ciudadanos de la ciudad de Puno. Para el análisis y procesamiento de datos mediante el análisis factorial con la ayuda del software IBM SPSS v21. Una vez procesado los datos concluimos que los ciudadanos no están satisfechos teniendo un promedio por debajo de la media, la municipalidad presenta debilidades y aspectos más criticables donde los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público con 8.5%, incapacidad de gestión con 7.9% y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno con 7.9% y las sugerencias y propuestas que dieron los usuarios para mejorar la Gestión de la Municipalidad de Puno son: atención al ciudadano de calidad (respeto, puntualidad, trato, responsabilidad) con 20.3%

Palabras clave: Calidad de servicio, Gestión de la municipalidad, Incapacidad de gestión, Satisfacción del usuario, SERVQUAL.

ABSTRACT

The present investigation was carried out by the lack of knowledge of the level of satisfaction of the user and / or citizen regarding the services provided by the Provincial Municipality of Puno, on the other hand, to know the needs and problems of users and / or citizens about care and services; identify strengths and weaknesses of management; propose practical improvements and immediate benefits for the Municipality. For that, the SERVQUAL tool was modified, applied and validated with five dimensions such as: tangible elements, reliability or presentation of the service, responsiveness, security and empathy; with 37 items and a scale from 1 to 10 the same that was done to a sample of 316 users and / or citizens of the city of Puno. For the analysis and processing of data by factor analysis using the IBM SSPS v21 software. Once the data have been processed, we conclude that the citizens are not satisfied with an average below average, the municipality presents weaknesses and more critical aspects where users indicated that there are: disorder in ambulatory commerce and public transport, incapacity of management and there is no works of impact for the city of Puno and the suggestions and proposals that the users gave to improve the Management of the Municipality of Puno are: attention to the citizen of quality (respect, punctuality, treatment, responsibility) with 20.3%

Keywords: Quality, Municipal management, User satisfaction, Services, SERVQUAL.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Municipalidad Provincial de Puno no tiene el conocimiento sobre las necesidades del usuario y/o ciudadanos, hoy en día se ha aumentado las exigencias de un mundo moderno, presionan a las instituciones públicas de su forma de gestión, sus procesos y servicios.

Las autoridades de la Municipalidad Provincial de Puno carecen de información real de las necesidades de la población, hay un desconocimiento si el usuario y/o ciudadano está satisfecho con los servicios que brinda, las obras que realiza y otras funciones que realiza la Municipalidad tanto en la limpieza pública, seguridad ciudadana, comercio ambulatorio y transporte de la ciudad.

La mayoría de los Municipios de la Región de Puno tienen como propósito fundamental hacer buena gestión municipal para tener buena aceptación de la población. Debido al importante rol de las Municipalidades, el presente estudio muestra una amplia investigación.

Por lo tanto, este trabajo de investigación se abordó en el problema relacionado al desconocimiento existente acerca del grado de nivel de satisfacción de los usuarios sobre la gestión Municipal de la ciudad de Puno, se ignora si un usuario y/o ciudadanos este satisfecho sobre los servicios que brinda la Municipalidad; todo ello con el objetivo de plantear medidas que permitan aumentar la satisfacción de los usuarios y/o ciudadanos y lograr su aceptabilidad. Para lograr una mayor objetividad en las conclusiones todos los datos fueron interpretados

estadísticamente a través de estadística descriptiva, análisis factorial exploratorio y clúster además del uso de programas estadísticos que permitan validar los datos. (IBM SPSS v21). Finalmente se dieron conclusiones y recomendaciones a las autoridades de la Municipalidad. Con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

1.1. EL PROBLEMA

Desconocimiento del nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano referente a los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Puno.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano acerca de la actual gestión de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Información falsa sobre los encuestados.
- La inadecuada aplicación del método tendrá como consecuencia resultados erróneos.

1.4. HIPÓTESIS

Existe una relación o asociación entre el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano y la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano acerca de la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer las necesidades y problemas del usuario y/o ciudadano sobre la atención y servicios de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Identificar fortaleza y debilidades de la gestión.
- Proponer mejoras prácticas y beneficio inmediato para la Municipalidad Provincial de Puno que se enfoque en los factores críticos para la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Habiendo realizado la búsqueda de información acerca de antecedentes respecto a nuestra investigación se encontró lo siguiente:

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

(Mokhlis, Aleesa, & Mamat, 2011). Resultados indican que (1) las cinco dimensiones de SERVQUAL representan un instrumento válido para medir servicio municipal de calidad en Tailandia; Y (2) cuatro dimensiones de calidad de servicio, tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta predijeron significativamente la satisfacción ciudadana, con un R^2 ajustado de 0,5. Los hallazgos pueden servir de guía para que los funcionarios mejorar los atributos de calidad cruciales y mejorar la satisfacción de los ciudadanos. La principal contribución de este trabajo es examinar la calidad de los servicios municipales proporcionada por el gobierno local en el sur de Tailandia. Para ese propósito, hemos utilizado 22-item SERVQUAL instrumento para medir la percepción ciudadana de la calidad del servicio municipal. La evaluación de la calidad del servicio investigado en este estudio ha demostrado un desempeño ambiente tailandés. La tangibilidad surgió como el predictor o determinante más importante del ciudadano satisfacción, seguida de empatía, seguridad y capacidad de respuesta. Nuestros hallazgos empíricos proporcionan varias implicaciones administrativas importantes para Consejos prácticos, ofreciéndoles pautas prácticas para mejorar los atributos de aumentar la satisfacción ciudadana. Desde

el punto de vista estratégico, los funcionarios municipales la importancia relativa de las cinco dimensiones de la calidad del servicio en la predicción de la satisfacción ciudadana. Al hacerlo, los funcionarios municipales pueden determinar qué dimensión (es) de calidad de servicio debe prestar más atención dada la importancia de la tangibilidad como determinante principal de la satisfacción, como este estudio, es imperativo que los funcionarios municipales identifiquen los aspectos extrínsecos y claves intrínsecas utilizadas por los clientes para comunicarles efectivamente la calidad. Los funcionarios municipales deben asegurarse de que todos los atributos tangibles. El desempeño del empleado crea un impacto deseable en la percepción de calidad del cliente.

(Chatzoglou, Chatzoudes, Vraimaki, & Leivaditou, 2014). La evaluación se realizó utilizando un enfoque mejorado, la incorporación de los clientes y gestores en la muestra del estudio. Por otra parte, el presente estudio investigó la brecha entre las expectativas del cliente y percepciones con respecto en el nivel de los servicios ofrecidos por el estudio empírico "Hellenic post". El estudio empírico se realizó utilizando dos cuestionarios estructurados; la primera fue dirigida a clientes (modificada del instrumento SERVQUAL) y la segunda a los administradores de Correos de Grecia ramas. En total, 406 cuestionarios fueron recogidos de los clientes (ciudadanos) y 86 cuestionarios de los gestores de un número correspondiente de "Hellenic post". Los resultados mostraron que los clientes tienen una percepción negativa sobre los servicios ofrecidos por el "Hellenic post" (en comparación con sus expectativas) y que no hay una diferencia significativa entre las percepciones reales de los clientes y las de los directivos. Conclusiones: En resumen, el análisis reveló que el SERVQUAL "Hellenic post" los desempeños

inferiores en todas las dimensiones de calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, la garantía, la empatía, la eficacia, el acceso, el alcance de los servicios). La clasificación (ranking) de estas dimensiones reveló que la mayoría son justo por encima de la media, mientras que uno está por debajo del promedio. Por lo tanto, la presentación de una clasificación formal (de mejor a peor) parece redundante, ya que se obtiene la mayor puntuación en la dimensión “seguridad” (puntuación media = 4,55), que es en realidad bastante baja. Como se sugiere por los datos empíricos, los clientes no están muy satisfechos con los servicios que son proporcionados por Correos de Grecia branches. Por otro lado, los gerentes parecen no ser conscientes de las áreas problemáticas en la prestación de servicios y, como dicta la lógica de fricción, hacer nada para mejorarlos. Eso fue evidente a partir de la comparación entre las opiniones de los clientes y del administrador. La mayoría de los gerentes “Hellenic post” que participaron en el presente estudio nunca han oído hablar de la posibilidad de reunir información sobre las expectativas del cliente y medir brechas de calidad de servicio. Por lo tanto, el enfoque empírico presente (metodología SERVQUAL) puede dirigir gerentes hacia el camino de asegurar que los servicios prestados se centran en los ciudadanos (y no en sus evaluaciones personales). Este enfoque mejorará el conocimiento general acerca de las expectativas de los ciudadanos y, por lo tanto, permiten a los responsables políticos a tomar las medidas necesarias en el cumplimiento de sus necesidades reales.

(ALCEDO RODRIGUEZ & AGUADO DIAZ, 1998). Establecer las bases de la Investigación Científica mediante el planteamiento de Hipótesis, Variables, Metodologías, Métodos y Fuentes de Información, con el propósito de realizar un

trabajo eficaz para el beneficio de la ciudadanía como del Gobierno Municipal del cantón Latacunga en sí, Realizar un diagnóstico situacional mediante el análisis y la relación de las variables del Macro y Micro Ambiente, utilizando la herramienta FODA para determinar Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades, Aplicar el modelo SERVQUAL a través de la investigación de campo para determinar la satisfacción de los clientes de Servicios Públicos Municipales, Elaborar una propuesta estratégica según las bases del Modelo SERVQUAL para solucionar los posibles problemas encontrados en los servicios públicos que administra el Cabildo de Latacunga a través de la Dirección de Gestión de Servicios Públicos. Y sus conclusiones son : Para realizar una investigación científica, se deben establecer lineamientos, bases y fundamentos antes de comenzar el trabajo práctico para evitar perder tiempo y recursos por errores cometidos durante el desarrollo, Al encontrarse sin competidor, los trabajadores del Gobierno Municipal del cantón la ciudad de Latacunga no se han encontrado en la necesidad de mejorar o dar un mejor servicio a la comunidad, lo que conlleva a un mal servicio ante la ciudadanía sin importarle la opinión o la satisfacción de sus clientes.

(Fuentes, 2012). Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Se concluye: Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente

satisfecho. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

2.1.2 NIVEL NACIONAL

(Rankincad, 2013). El RankinCAD busca ser un reflejo de la realidad de las entidades públicas. Para ello realiza encuestas a ciudadanos que acaban de realizar una gestión en una entidad pública. De esta manera, los resultados se basan en la experiencia y no solo en percepciones. Para la medición nacional 2013 se realizaron 11,711 encuestas en 123 entidades públicas en las 25 regiones del país. En el caso específico de las municipalidades provinciales de capitales de departamento se realizaron 2,554 encuestas en las 25 regiones del país. Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013 Satisfacción General en Municipalidades Provinciales. Antes de revisar las posiciones de las municipalidades provinciales, es necesario evaluar cómo se han

desempeñado en conjunto con relación al resto de entidades. En 2013, el 41% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades provinciales se encontró satisfecho con el servicio de atención. Si bien se aprecia una mejoría respecto a las mediciones en 2008 y 2010, al 2013, la satisfacción promedio en las municipalidades provinciales aún se encuentra 10 puntos por debajo del promedio nacional (incluye Municipalidades Provinciales, Municipalidades Distritales de Lima y Callao, Ministerios, Gobiernos Regionales, Organismos Técnicos y Defensoría). Si bien el RankinCAD evalúa la experiencia de los ciudadanos, permite también transmitir sus principales preocupaciones respecto a las entidades. De esta manera, los principales problemas identificados por los ciudadanos en las municipalidades provinciales en las capitales de departamento evaluadas son: lentitud en resolver trámites/gestiones (37%), falta de conocimiento o preparación del personal (33%), falta de comprensión de su problema por parte del personal (31%) y falta de interés/amabilidad del personal (30%), entre otros. El estudio encontró que uno de los puntos más débiles en las municipalidades provinciales es la integridad. En comparación con otras instituciones medidas, las municipalidades provinciales mostraron los porcentajes más bajos de satisfacción: solo el 18% de los ciudadanos las consideró honestas o muy honestas. Si bien es cierto que lograr instituciones íntegras es una estrategia que debe implementarse de manera integral, existen ciertos aspectos que la ciudadanía resalta como prioritarios para confiar más en las entidades públicas. El RankinCAD de municipalidades provinciales demuestra que la satisfacción con estos aspectos no alcanza ni al 40%. Es así que solo el 38% consideraba que la entidad se ciñe a la ley para llevar a cabo sus actividades, el 35% consideró que es justa en su trato con la ciudadanía, el 33% que gasta adecuadamente los recursos que se le asignan, el 33% que vela

por los intereses de la ciudadanía antes que, por los propios, el 29% que está liderado por funcionarios honestos y el 28% que tiene mandos medios honestos y que no reciben coimas.

(MIKER INCA ALLCCAHUAMAN, 2015) en su investigación titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS 2015.” Llega a las siguientes conclusiones a través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa SpssV21 y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. (Inca Allccahuamán, 2015)

2.1.3 NIVEL LOCAL

(GÓMEZ, 2015). Como conclusión tiene: (1) Existen factores negativos que influyen en la calidad de servicio, donde muestran un nivel de instrucción del personal mínima, debido a que solo un 29% del total del personal conoce los estándares de un servicio con calidad, un 71% desconoce dichos estándares, es así que el nivel de calidad en el servicio es determinado directamente por el nivel de capacitación actual del personal. (2) El nivel de calidad de servicio que presenta la empresa es considerada de bajo nivel, ya que según los clientes un 50.43% se encuentra

disconforme, 29.86% considera regular el servicio y un 6.71% se encuentra muy disconforme, mostrando así que más de la mitad de los clientes no están conformes con la calidad del servicio, puesto que se están dejando de lado los estándares de calidad con los cuales debe contar, para ser considerado como servicio de calidad.

(3) La rentabilidad obtenida en los períodos 2011 y 2012, es bajo ya que de un promedio de 3.48% aumento para el siguiente periodo en un 11.04%, mostrando así una leve mejora en la rentabilidad de la empresa.

(ENRIQUE OMAR LAURA FIGUEROA, 2013). como conclusión tiene. el conocimiento o experiencia en temas sanitarios del personal operativo que ingresa o trabaja en la piscina municipal presenta deficiencias, que de acuerdo a la medición en la escala de Likert se determina entre a veces y rara vez, por lo que no se encuentra técnicamente preparado en la operación, cuidado y vigilancia de los servicios que se ofrece en una piscina, mostrando una ausencia de predisposición de hacer las cosas correctas con responsabilidad y dedicación. el 70% del personal entre rara vez o nunca ha recibido una adecuada capacitación con respecto a las buenas prácticas de atención al cliente. En algunos casos el personal intuitivamente da muestras de cordialidad, entre otras conductas, que le son propias de la educación que haya adquirido una persona, sin embargo, no son suficientes. Los trabajadores consideran extremadamente importante recibir una adecuada capacitación, de tal forma que el usuario se quede muy satisfecho, logrando con ello la mejora de la calidad de servicio en la piscina municipal.(L. Figueroa & Omar, 2013)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 ANÁLISIS FACTORIAL

El Análisis Factorial (AF) es un método multivariante que pretende expresar p variables observables como una combinación lineal de m variables hipotéticas o latentes, denominadas factores. Tiene una formulación parecida al Análisis de Componentes Principales, pero el modelo que relaciona variables y factores es diferente en AF. Si la matriz de correlaciones existe, las componentes principales también existen, mientras que el modelo factorial podría ser aceptada o no mediante un test estadístico. Ejemplos en los que la variabilidad de las variables observables se puede resumir mediante unas variables latentes, que el AF identifica como “factores”, son:

1. La teoría clásica de la inteligencia suponía que los tests de inteligencia estaban relacionados por un factor general, llamado factor “g” de Spearman.
2. La estructura de la personalidad, también medida a partir de los tests, está dominada por dos dimensiones: el factor neuroticismo-estabilidad y el factor introversión-extroversión.
3. Las diferentes características políticas de ciertos países están influidas por dos dimensiones: izquierda-derecha y centralismo-nacionalismo. (Cuadras, 2007)

El AF es un modelo estadístico que representa las relaciones entre un conjunto de variables. Plantea que estas relaciones pueden explicarse a partir de una serie de variables no observables (latentes) denominadas factores, siendo el número de factores substancialmente menor que el de variables. El modelo se obtiene directamente como extensión de algunas de las ideas básicas de los modelos de regresión lineal y de correlación parcial. Del primer modelo se derivan las

ecuaciones fundamentales del AF. Del segundo se derivan las ideas clave para evaluar el ajuste del modelo a los datos. En el modelo de regresión lineal, la puntuación en un variable criterio puede aproximarse, o explicarse en parte, mediante una combinación lineal (una suma de variables multiplicadas cada una de ellas por un peso o coeficiente) de una serie de variables predictoras o explicativas denominadas regresores. Se asume explícitamente que la combinación es tan sólo una aproximación, y que una parte de la puntuación del criterio no podrá ser predicha o explicada desde los regresores.

El AF es un modelo para variables continuas e ilimitadas. Ni las puntuaciones de los ítems ni las de los test lo son. Por tanto, en la mayor parte de las aplicaciones psicológicas el AF deberá verse como un modelo aproximado cuya ventaja es la simplicidad. Es importante pues en primer lugar discutir en qué condiciones la aproximación será lo bastante buena para lo que se requiere en la práctica.

El AF funciona generalmente bien cuando se analizan puntuaciones en tests y subtests. En cuanto a los ítems, la aproximación suele ser también aceptable cuando se usan escalas de respuesta graduada (Likert) con 5 o más categorías. Finalmente, los ítems binarios y los ítems con 3 opciones y una categoría central son potencialmente los que pueden presentar más problemas. En principio recomendaríamos utilizar el formato de respuesta graduada siempre que sea posible.(Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010)

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) de ítems es una de las técnicas más frecuentemente aplicadas en estudios relacionados con el desarrollo y validación de tests, porque es la técnica por excelencia que se utiliza para explorar el conjunto de variables latentes o factores comunes que explican las respuestas a los ítems

de un test.(Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza, & Tomás-Marco, 2014)

El análisis factorial exploratorio (AFE) se ha convertido en una de las técnicas estadísticas más utilizadas en la actualidad, especialmente en las áreas médicas y sociales. Dada esta popularidad, es fundamental conocer y, a la vez, profundizar en los conceptos básicos necesarios para su correcta aplicación, considerando las principales fortalezas y debilidades que presenta esta técnica.(Méndez Martínez & Rondón Sepúlveda, 2012)

2.2.1.1 CUESTIONES REALIZADAS CON EL ANÁLISIS FACTORIAL

En los siguientes apartados damos unas orientaciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el uso e interpretación del análisis factorial. Se trata de puntos sobre los que es frecuente tener dudas, o sobre los que no hay siempre unanimidad en los autores o en los que cabe tomar una decisión personal y escoger entre varias alternativas metodológicas. Responden a preguntas que con frecuencia se hacen los usuarios de estos análisis. Tal como están aquí expuestas estas cuestiones, lo que se tiene presente es el análisis de tests y escalas, aunque no de manera exclusiva.

2.2.1.2 MODELO DEL ANALISIS FACTORIAL

El modelo matemático consiste en expresar las variables originales del estudio X_1, X_2, \dots, X_n como combinaciones lineales de unas nuevas variables F_1, F_2, \dots, F_p de la forma:

$$X_1 = a_{11}F_1 + a_{12}F_2 + \dots + a_{1k}F_k + U_1$$

$$X_2 = a_{21}F_1 + a_{22}F_2 + \dots + a_{2k}F_k + U_2$$

$$\vdots$$

$$X_p = a_{p1}F_1 + a_{p2}F_2 + \dots + a_{pk}F_k + U_p$$

Para que la reducción de la dimensión del problema sea efectiva, lo ideal es que p fuera una cantidad muy inferior a n .

Usualmente en el análisis factorial a las variables F_i se les denomina factores comunes y las variables U_i factores únicos.

- Estos factores, en general, no los conocemos "a priori", por lo que esta metodología es una técnica exploratoria de la estructura del problema, aunque también la podemos utilizar como una técnica confirmatoria si tenemos una hipótesis previa sobre la estructura del problema.
- Los factores son variables no observables.
- Los factores deben aglutinar informaciones redundantes.
- Para que la técnica tenga éxito y la reducción de la dimensión sea significativa las variables deben tener ciertos niveles de correlación. (I, n.d.pag-3)

2.2.1.3 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE CORRELACIONES

La finalidad de analizar la matriz de las correlaciones muestrales $R = (r_{ij})$, donde r_{ij} es la correlación muestral observada entre las variables (X_i, X_j) , es comprobar si sus características son las adecuadas para realizar un Análisis Factorial. Uno de los requisitos que deben cumplirse es que las variables se encuentran altamente intercorrelacionadas. También se espera que las variables que tengan correlación

muy alta entre sí la tengan con el mismo factor o factores. En consecuencia, si las correlaciones entre todas las variables son bajas, tal vez no sea apropiado el Análisis Factorial. Existen varios indicadores para analizar la matriz de correlación:

PRUEBA DE BARTLETT

Introducida por Bartlett en 1937, es una modificación del test de Neyman y Pearson para “corregir el sesgo”; esta prueba es la que se utiliza con más frecuencia para probar la homogeneidad de las varianzas. En esta prueba los ni en cada tratamiento no necesitan ser iguales; sin embargo, se recomienda que los ni no sean menores que 3 y muchos de los ni deben ser mayores que 5. (Correa, Iral, & Rojas, 2006)

2.2.1.4 MEDIDAS DE ADECUACIÓN DE LA MUESTRA.

El coeficiente de correlación parcial es un indicador del grado de relaciones entre dos variables, eliminando la influencia del resto.

Si las variables comparten factores comunes, el coeficiente de correlación parcial entre pares de variables es bajo, puesto que se eliminan los efectos lineales de las otras variables.

Las correlaciones parciales son estimaciones de las correlaciones entre los factores únicos, debiendo ser próximas a cero cuando el Análisis Factorial es adecuado, dado que se supone que los factores únicos están incorrelados entre sí.

En definitiva, si existe un número elevado de coeficientes de correlación parcial distintos de cero, se interpreta que las hipótesis del modelo factorial no son compatibles con los datos. Una manera de cuantificar este hecho es:

MEDIA DE ADECUACIÓN DE LA MUESTRA KMO

Propuesta por Kaiser, Meyer y Olkin. Dicha medida viene dada por:

$$KMO = \frac{\sum_{j \neq i} \sum_{i \neq j} r_{ij}^2}{\sum_{j \neq i} \sum_{i \neq j} r_{ij}^2 + \sum_{j \neq i} \sum_{i \neq j} r_{ij(p)}^2}$$

Donde $r_{ij(p)}$ es el coeficiente de correlación parcial entre las variables X_j y X_i eliminando la influencia del resto de las variables.

KMO es un índice que toma valores entre 0 y 1 y que se utiliza para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial de forma que, cuanto más pequeño sea su valor, mayor es el valor de los coeficientes de correlación parciales $r_{ij(p)}$ y, por lo tanto, menos deseable es realizar un Análisis Factorial. (De la Fuentes Fernandez, 2011, p. 10)

2.2.1.5 MÉTODOS DE EXTRACCIÓN DE FACTORES.

Existen diferentes métodos para obtener los factores comunes, el método implantado en el proyecto fue de componentes principales con la ayuda del en SPSS.

MÉTODO DE LAS COMPONENTES PRINCIPALES

A. En primer lugar, hay que tener clara la diferencia entre Componentes Principales y Factores Comunes. Con el análisis de Componentes Principales analizamos toda la varianza, común y no común (ponemos los unos en la diagonal de la matriz de correlaciones) y con el análisis de Factores Comunes sólo se analiza la varianza compartida (estimaciones de la comunalidad en la diagonal). En el análisis de Factores Comunes (como Máximo Likelihood) los factores van explicando sucesivamente la máxima proporción de varianza en la población, no en la muestra. El término Análisis Factorial se refiere en rigor solamente al análisis de Factores Comunes, aunque es habitual utilizarlo para designar al análisis de Componentes Principales.

B. La estructura factorial que resulta en ambos tipos de análisis es más o menos la misma 1) cuando las variables (ítems) son muchas (unas 20, o incluso menos; Nunnally (1978:418-419) recomienda el análisis de Componentes Principales siempre que dispongamos de unas 20 variables) y 2) cuando hay una estructura factorial clara. Podemos considerar que existe una estructura factorial clara cuando los ítems que definen un factor tienen pesos de .50 o más en este factor y menores en los demás. En la práctica y en la mayoría de los análisis, los resultados vienen a ser los mismos (Nunnally y Bernstein, 1994:535; (Beavers y otros, 2013).

C. En el análisis de Componentes Principales los pesos tienden a estar sobrestimados sobre todo si los ítems son pocos y esto hay que tenerlo en cuenta en su interpretación. Esta sobrestimación se debe a los unos que ponemos en la diagonal de la matriz, en vez de poner una estimación de la varianza que cada

variable comparte con las demás variables y que no llega a la unidad (el 100% de la varianza). Por lo demás los ítems que pesan más en un factor son más o menos los mismos en los dos tipos de análisis (varía la magnitud de los pesos, pero no suele variar su orden). Si lo que se pretende es seleccionar los ítems con pesos mayores en un factor, no suele haber diferencias entre los dos tipos de análisis. Como en el análisis de Componentes Principales se analiza toda la varianza, es más frecuente que un ítem tenga pesos en varios factores; es decir, su varianza se puede explicar por varios factores (Beavers y otros 2013).

D. En la confección de instrumentos el análisis más recomendado suele ser el de Componentes Principales (Armor, 1974; Nunnally, 1978; Carmines y Zeller, 1979; Spector, 1992), aunque otros autores suelen preferir el análisis de Factores Comunes pues da unas estimaciones de los pesos más conservadoras al tener en cuenta el error o varianza no compartida de las variables (Gorsuch, 1986a)⁸. Beavers y otros (2013) sugieren hacer los dos análisis (Factores Comunes y Componentes Principales) para quedarnos con la solución más clara.

Entre las diversas modalidades del análisis de Factores Comunes quizás las más recomendadas son las denominadas Máximo Likelihood si las distribuciones son aproximadamente normales y Principal Axis Factores si las distribuciones se apartan notablemente de la normal (Costello y Osborne, 2005)(Morales-Vallejo, 2011).

2.2.1.6 DETERMINACIÓN DE FACTORES

La matriz factorial puede representar un número de factores superior al necesario para explicar la estructura de los datos originales. Generalmente, hay un conjunto

pequeño de factores, los primeros, que contienen casi toda la información. El resto de factores suelen contribuir relativamente poco.

Uno de los problemas consiste en determinar el número de factores que conviene conservar, pues se trata de cumplir el principio de parsimonia.

Existen diversas reglas y criterios para determinar el número de factores a conservar, el que se utilizó fue determinación a priori.

- Determinación “a priori”: Es el criterio más fiable si los datos y las variables están bien elegidos y el investigador conoce la situación, lo ideal es plantear el Análisis Factorial con una idea previa de cuántos factores hay y cuáles son. (De la Fuentes Fernandez, 2011, p. 15)

2.2.1.7 PRUEBAS DE SIGNIFICACIÓN

Para seleccionar el número, consiste en aplicar contrastes de hipótesis de modelos anidados. Este criterio se puede utilizar si el método empleado para estimar los factores es el de máxima verosimilitud.

El método de máxima verosimilitud es una técnica para estimar los valores de θ dada una muestra finita de datos.

Supongamos n medidas de x, x_1, \dots, x_n . Puesto que las medidas son independientes, la probabilidad de que x_1 esté en $[x_1, x_1 + dx_1], x_2$ en $[x_2, x_2 + dx_2]$, es:

Probabilidad de que x_i esté en $[x_i, x_i + dx_i]$ para todo

$$i = \prod_{i=1}^n f(x_i; \theta) dx_i$$

(Gómez Cadenas, 2005, p. 10)

2.2.1.8 ROTACIÓN DE LOS FACTORES

a ROTACIÓN ORTOGONAL

Los ejes se rotan de forma que quede preservada la incorrelación entre los factores. Es decir, los nuevos ejes (ejes rotados) son perpendiculares de igual forma que lo son los factores sin rotar.

La rotación se apoya en el problema de falta de identificabilidad de los factores obtenidos por rotaciones ortogonales, de forma que si T es una matriz ortogonal con $TT' = T'T = I$, entonces:

$$X = FA' + U = FFT'A' + U = GB' + U$$

La matriz G geoméricamente es una rotación de F , verificando las mismas hipótesis que ésta. Realmente lo que se realiza es un giro de ejes, de forma que cambian las cargas factoriales y los factores.

Se trata de buscar una matriz T tal que la nueva matriz de cargas factoriales B tenga muchos valores nulos o casi nulos, y unos pocos valores cercanos a la unidad de acuerdo con el principio de estructura simple.

Hay diversos métodos para la realización de rotaciones ortogonales. Cada uno de estos métodos prima la maximización de las cargas en un sentido.

- **VARIMAX**

Método de rotación ortogonal que minimiza el número de variables que tiene saturaciones altas en cada factor. Simplifica la interpretación de los factores optimizando la solución por columna. (Cramer & Howitt, 2004)

Varimax, que fue desarrollado por Kaiser (1958), es indudablemente el método de rotación más popular. Para varimax, una solución simple significa que cada factor tiene un pequeño número de cargas grandes y un gran número de cargas cero (o pequeñas). Esto simplifica la interpretación porque, después de una rotación varimax, cada variable original tiende a asociarse con uno (o un pequeño número) de factores, y cada factor representa sólo un pequeño número de variables. Además, los factores se pueden interpretar a menudo de la oposición de pocas variables con cargas positivas a pocas variables con cargas negativas. Formalmente varimax busca una rotación (es decir, una combinación lineal) de los factores originales de manera que se maximiza la varianza de las cargas, lo que equivale a maximizar. (Abdi, 2003)

El criterio varimax se esboza en detalle y contrasta tanto lógicamente como numéricamente con el criterio de quartimax. Se muestra que la solución varimax normal probablemente coincide estrechamente con la aplicación del principio de estructura simple. Sin embargo, se propone que el criterio último de un procedimiento de rotación sea la invariancia factorial, no la estructura simple, aunque las dos nociones parecen estar muy relacionadas. El criterio varimax normal se muestra como una generalización bidimensional del caso clásico de Spearman, es decir, muestra una invariancia factorial perfecta para dos racimos

puros. Se da un ejemplo de la invariancia de una solución varimax normal para más de dos factores. Se establece el criterio varimax normal oblicuo. Se adjunta un esquema computacional para el varimax normal ortogonal. (Kaiser, 1958)

Los criterios de rotación más ampliamente conocidos, y que se encuentran disponibles en la mayor parte de los programas comerciales de análisis estadístico, son: Varimax (Kaiser, 1958) en rotación ortogonal, y Oblimin directo (Clarkson y Jennrich, 1988) y Promax (Hendrickson y White, 1964) en rotación oblicua. Varimax ha sido propuesto como un criterio de rotación ortogonal cuando no hay un factor dominante, mientras que Quartimax ha sido propuesto como un criterio ortogonal alternativo cuando se espera un solo factor general (Carroll, 1953). Por su parte, Equamax combina ambos criterios (un solo factor/varios factores) y lleva a soluciones intermedias. También se han formulado versiones ponderadas del criterio Varimax (e.g., Cureton y Mulaik, 1975). (Lloret-Segura et al., 2014)

b ROTACIÓN OBLICUA

En este caso la matriz T de rotación no tiene que ser ortogonal (cuando una matriz multiplicada por su transpuesta es la matriz identidad $TT' = I$) sino únicamente no singular (matriz cuadrado cuyo determinante no es cero)

De esta manera, los factores rotados no tienen por qué ser ortogonales y tener, por tanto, correlaciones distintas de cero entre sí.

La rotación oblicua puede utilizarse cuando es probable que los factores en la población tengan una correlación muy fuerte.

Es necesario ir con mucha atención en la interpretación de las rotaciones oblicuas, pues la superposición de factores puede confundir la significación de los mismos.

2.2.1.9 CALCULO DE PUNTUACIONES FACTORIALES

Habiendo determinado los factores rotados, se calcula las matrices de puntuaciones factoriales F.

Son variadas las posibilidades de analizar las puntuaciones factoriales de los sujetos:

- Conocer qué sujetos son los más raros o extremos, es decir, la representación gráfica de las puntuaciones factoriales para cada par de ejes factoriales facilita detectar casos atípicos.
- Conocer dónde se ubican ciertos grupos o sub colectivos de la muestra (ejemplo; clase alta frente a clase baja, una provincia frente a las otras provincias, jóvenes frente a mayores, etc.)
- Conocer en qué factor sobresalen unos sujetos y n qué factor no.
- Explicar, atendiendo las informaciones anteriores, por qué han aparecido dichos factores en el análisis factorial realizado. Es necesario conocer los valores que toman los factores en cada observación, pues en ocasiones, el Análisis Factorial es un paso previo a otros análisis: Regresión Múltiple o Análisis Cluster, en los que sustituye el conjunto de variables originales por los factores obtenidos.(De la Fuentes Fernandez, 2011)

MÉTODO DE BARLETT

Compara a S_w^2 y las S_i^2 correspondientes a cada grupo pero en escala algorítmica.

El test se basa en el estadístico $\ln 10 \frac{q}{c}$ con

$$q = (n - k) \log 10 S_w^2 - \sum_{k=1}^k (j_k - 1) \log 10 S_k^2 \text{ y}$$

$$c = 1 + \frac{1}{3(k-1)} \left(\sum_{k=1}^k \frac{1}{j_k - 1} - \frac{1}{k-1} \right)$$

Este test es muy sensible al alejamiento del supuesto de normalidad. (Kelmansky, n.d., p. 8)

2.2.1.10 REPRESENTACIONES GRÁFICAS

Histogramas y diagramas de dispersión. El primer paso de cualquier análisis multivariante es representar gráficamente las variables individualmente, mediante un histograma o un diagrama de caja. Estas representaciones son muy útiles para detectar asimetrías, heterogeneidad, datos atípicos etc. En segundo lugar, conviene construir los diagramas de dispersión de las variables por pares, y esta posibilidad se incluye ya en muchos programas de ordenador. Con p variables existen $p(p-1)/2$ gráficos posibles que pueden disponerse en forma de matriz y son muy útiles para entender el tipo de relación existente entre pares de variables, e identificar puntos atípicos en la relación Histogramas y diagramas de dispersión El primer paso de cualquier análisis multivalente es representar gráficamente las variables individualmente, mediante un histograma o un diagrama de caja. Estas representaciones son muy útiles para detectar asimetrías, heterogeneidad, datos atípicos etc. En segundo lugar, conviene construir los diagramas de dispersión de las variables por pares, y esta posibilidad se incluye ya en muchos programas de ordenador. Con p variables existen $p(p-1)/2$ gráficos posibles que pueden

disponerse en forma de matriz y son muy útiles para entender el tipo de relación existente entre pares de variables, e identificar puntos atípicos en la relación. (Peña, 2002)

2.2.1.11 DATOS MULTIVARIANTES

El análisis multivariante (AM) es la parte de la estadística y del análisis de datos que estudia, analiza, representa e interpreta los datos que resulten de observar un número $p > 1$ de variables estadísticas sobre una muestra de n individuos. Las variables observables son homogéneas y correlacionadas, sin que alguna predomine sobre las demás. La información estadística en AM es de carácter multidimensional, por lo tanto la geometría, el cálculo matricial y las distribuciones multivariantes juegan un papel fundamental. (Cuadras, 2007)

2.2.1.12 ANALISIS DE DATOS MULTIVARIANTES

Describir cualquier situación real, por ejemplo, las características físicas de una persona, la situación política en un país, las propiedades de una imagen, el rendimiento de un proceso, la calidad de una obra de arte o las motivaciones del comprador de un producto, requiere tener en cuenta simultáneamente varias variables. Para describir las características físicas de una persona podemos utilizar variables como su estatura, su peso, la longitud de sus brazos y de sus piernas, etc. Para describir la situación política de un país, variables como la existencia o no de un régimen democrático, el grado de participación política de los ciudadanos, el número de partidos y sus afiliados, etc. Los análisis de datos multivariantes tienen por objeto el estudio estadístico de varias variables medidas en elementos de una población. Pretende los siguientes objetivos.

- a) Resumir el conjunto de variables en unas pocas nuevas variables, construidas como transformaciones de las originales, con la mínima pérdida de información.
 - b) Encontrar grupos en los datos si existen.
 - c) Clasificar nuevas observaciones en grupos definidos.
4. Relacionar dos conjuntos de variables. (Peña, 2002)

2.2.2 NÚMEROS SUJETOS

- a) No existe un criterio o norma definitiva sobre el número de sujetos necesario. En principio son preferibles muestras grandes porque el error típico de los coeficientes de correlación será menor y de esta manera disminuye también la probabilidad de que surjan factores casuales que no aparecerán en análisis sucesivos con otras muestras.
- b) Para dar orientaciones más concretas sobre el tamaño de la muestra hay que tener en cuenta dos criterios:
 - La proporción de sujetos con respecto al número de variables (ítems).
 - El número mínimo recomendable de sujetos en términos absolutos.
- c) Muestras más pequeñas (manteniendo al menos la norma de que el número de sujetos duplique el de variables) son aceptables con tal de que los análisis factoriales se repliquen en varias muestras (Kline, 1986:188). Realmente los factores que podamos encontrar en muestras muy pequeñas tienen un valor puramente descriptivo: indican cómo se agrupan las variables en esa muestra, y no dejan de ser hipótesis que habrá que confirmar en otras muestras.

d) Cuando el número de variables (ítems) es excesivo con relación al tamaño de la muestra (N pequeño), una sugerencia de Marsh y O'Neill (1984) es reducir el número de variables agrupándolas de dos en dos. Las respuestas a dos ítems (o incluso más) se suman y constituyen una nueva variable. De esta manera el número de sujetos aumenta en proporción al número de variables. Las variables agrupadas tienen que ser razonablemente homogéneas, y esta homogeneidad debe ser comprobada empíricamente mediante la correlación ítem-total, que no debe ser inferior a .30 según estos autores. Con este procedimiento las nuevas variables tienen una fiabilidad mayor (un componente específico, no común a las otras variables agrupadas, menor) y se ven menos afectadas por peculiaridades de la redacción; se pierde en cambio información sobre las variables individuales. También se suelen agrupar ítems homogéneos en cuestionarios muy largos de personalidad.

La misma orientación vemos en Cattell y Cattell (1995) en la preparación de la quinta edición de su test de personalidad (16PF). La razón aducida no es aumentar la proporción de sujetos por ítem, sino que dos o tres ítems agrupados tienen más fiabilidad que separados (sobre todo si se trata de ítems dicotómicos) y la estructura factorial es más clara. En este caso las subescalas de 14 ítems se reducen a 6 sumando los ítems que tienen entre sí sus mayores correlaciones.

e) Si la muestra es suficientemente grande, algunos autores (Amstrong y Soelberg, 1968) sugieren subdividirla y hacer el análisis factorial en las diversas submuestras. El repetir el análisis factorial en muestras distintas es la mejor manera de verificar si los factores se mantienen.

f) Independientemente del número de sujetos, la muestra debe tener la heterogeneidad que es normal encontrar en la población de estudio. A mayores

diferencias entre los sujetos que componen la muestra, las correlaciones entre las variables serán mayores y el resultado del análisis factorial será más claro. Si en la muestra hay subgrupos claramente diferentes, se puede hacer el análisis factorial en los diversos subgrupos.

2.2.3 EL CUESTIONARIO SERVQUAL

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992. (Torres, Paz, & Salazar, 2006)

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar necesidades, expectativas y percepciones de clientes.

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

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

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

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

Dimensiones de SERVQUAL:

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

En base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente.

- Evaluación de expectativas de calidad de servicios: El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 21 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las

características específicas de la organización en la que se aplicará. Las preguntas se agrupan en las cinco dimensiones descritas.

- Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad: Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.
- Evaluación de la percepción de calidad de servicios: Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio. (Torres et al., 2006)

2.2.4 EL TRABAJO DE CAMPO

“La investigación cualitativa será todo lo buena que lo sea el investigador”. “Debe estar preparado para confiar en el escenario; ser paciente y esperar hasta que sea aceptado por los informantes; ser flexible y tener capacidad de adaptación y “ser capaz de reírse de sí mismo”. (Gómez, Flores, & Jiménez, 1996)

2.2.5 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado como tal, en la planificación de la biblioteca, considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema, observamos que hay un nivel de satisfacción por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar el servicio que le ofrece la biblioteca e inician la búsqueda de servicios alternativos que le permitan cubrir sus requerimientos de información y, al revés, el propio índice de uso del sistema en un servicio voluntario,

como es la biblioteca, es un indicador de rendimiento muy positivo y esperanzador.(Martín, 2000)

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios¹ como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. En la definición propuesta por Poll y Boekhorst², observamos que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.(Martín, 2000)

La satisfacción de usuario es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Este concepto es ampliamente usado en disciplinas como la economía, el mercadeo y la psicología principalmente, pero con los años se han estado vinculando a estas otras disciplinas como el transporte, el cual quiere no sólo entender su relación con los usuarios sino también ver los aspectos en los que

ha estado fallando con el fin de buscar las estrategias más adecuadas para corregirlos, que sus sistemas sean amigables con el usuario y formar parte activa dentro de las ciudades no siendo un problema que hay que solucionar sino un apoyo en el desarrollo de ésta.(Heredia Bedoya, 2015)

2.2.6 EXPECTATIVA DEL USUARIO

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución, esta expectativa se forma de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio y del servicio recibido.(O. Figueroa & Irene, 2015)

2.2.7 PERCEPCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

Define como percibe el usuario la entrega del servicio ofertado de la institución u organización. El cliente tiene ciertas necesidades reales de las cuales a veces el mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.(O. Figueroa & Irene, 2015)

2.2.8 CALIDAD

Existen diversas definiciones sobre calidad. Juran J (1990) la conceptualiza como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming. E. (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que tiene para garantizar la satisfacción del usuario. Crosby. P. sostuvo que “la calidad es gratis lo que cuesta es la no calidad”. Que se

basa en suplir los requerimientos de un cliente. Al lograr cumplir con estos se logra cero defectos. Para esta investigación se adaptará el concepto de calidad declarado en la norma ISO 9000:2005, entendiéndose como “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas de los usuarios”. Los conceptos planteados anteriormente ponen de manifiesto que la calidad viene definida por el cliente, su juicio global sobre un producto genera su aprobación o rechazo materializado como satisfacción o insatisfacción. Un usuario estará satisfecho cuando se le ha otorgado lo que él esperaba. Entonces, la calidad de servicio se puede conocer ante la satisfacción del usuario. (Torres et al., 2006)

2.2.9 CALIDAD DEL SERVICIO

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad.

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a

características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.(Duque Oliva, 2005)

2.2.10 SERVICIO

Para Betancourt. Y. y Mayo. J. (2010) “el termino servicio proviene del latín servitium y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales” por su parte Fontalvo. T. y Vergaram J. (2010) lo precisan como “la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes” y en el documento ISO/IWA 4:2006. Sistema de Gestión de calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el Gobierno Local. Está definido como el “resultado de uno o varios procesos realizados por el gobierno local”. En términos menos formales. Se entenderá servicio como un producto intangible que satisface una necesidad presente en la población.

2.2.11 SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente no es una decisión optativa si no un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo.

Todo aquello que apliquemos a un área de la empresa es aplicable a las demás estén directa o indirectamente implicadas en el servicio al cliente.

Una definición amplia que podemos dar de servicio al cliente podría ser la siguiente:

“Todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente”. Entre estas actividades podemos mencionar las siguientes:

- Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Los servicios de reparación, información y reclamaciones de clientes.
- La recepción de pedidos de la empresa.(Couso, 2005)

2.2.12 GESTIÓN MUNICIPAL

La gestión generalmente está asociado a las acciones y decisiones de los ejecutivos superiores en una organización. En este caso, es preferible entender la gestión de una manera más genérica y similar a la respuesta que normalmente de un funcionario de una organización, a los requerimientos que le demanda esa misma organización, en atención a sus aptitudes, conocimientos, experiencia, compromiso, esfuerzo y motivación. El desempeño está asociado con los logros individuales o colectivos al interior de una organización, y al alineamiento de la gestión con las metas y objetivos de la organización. Por lo tanto el desempeño es una magnitud de los logros de una organización.(Arriagada, 2002)

2.2.13 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Cronroos (1994) citado por Martínez, L. y Mosquera, G. (2005) indico que, desafortunadamente la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir. Hay que añadirle la dificultad

derivada de la naturaleza intangible de los servicios, asimismo, sostiene que las evaluaciones de la calidad de servicio no deben ser llevadas a cabo solo en el resultado del servicio, sino que también el proceso de servicio debe ser involucrado en la evaluación. Por su parte González D. y Acosta E (2009) aluden que cualquier servicio prestado se mide de acuerdo con las expectativas del cliente las cuales están basadas en sus experiencias anteriores. Aseguran que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es sobrepasar las expectativas que el usuario se ha forjado respecto al servicio.

2.2.14 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Todo el análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del usuario acerca del servicio. De acuerdo al diccionario de la Real academia Española la definición de percepción es una “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestro sentidos” Hidalgo define percepción como “la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto basado en nuestra formación y experiencia” igualmente Castillo E. expresa que “la percepción del cliente o usuario se refiere a como este estime que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como el valora lo que recibe” a lo largo de los planteamientos se deduce que en el ámbito del servicio al usuario o ciudadano la percepción es relevante. El conocer se sienten los usuarios acerca del servicio proporcionando resulta la base para establecer la credibilidad en las organizaciones. En el intento por medir la calidad de servicio percibida por el cliente, el instrumento de mayor aceptación y difusión es la escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman Saitama y Berry a finales de la década de mil

novecientos ochenta. Esta escala intenta medir la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios a partir de las dimensiones que los mismos autores identifican como clave en la evaluación de un servicio.(Jair, Oliva, Ramiro, & Pinzón, 2012)

2.2.15 CALIDAD DE SERVICIO GUBERNAMENTAL

La norma ISO/IWA 4:2006 Sistemas de Gestión de la calidad directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el Gobierno Local declaran en sus generalidades para que un Gobierno sea considerado confiable, deberá garantizar las condiciones mínimas de confiabilidad para todos los procesos y servicios principales En apartado anteriores se mencionó que sin credibilidad no hay calidad y desde entonces se ha relacionado el papel del estado como formulador y financiador de las políticas públicas dirigidas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o ciudadanos.(Iwa, 2006)

Zambrano A. proporciona un amplio panorama de las características de la planificación estratégica pública, una de ellas es el apalancamiento del gobierno por productos, resultados e impactos “la gestión de un gobierno debe generar productos (bienes, servicios, actos de regulación) que alcanzan unos resultados (satisfacen necesidades y responden a metas) y logran un impacto de tipo social (beneficios)”.

En este marco la evaluación de los servicios ofrecidos a nivel gubernamental no debe limitarse solamente a la presentación de los cinco indicadores que representan la medición cuantitativa o cualitativa de una gestión (eficacia,

eficiencia, efectividad, calidad y economía) sino debe considerarse el impacto social generado. Febles R. mencionaba la importancia del conocimiento del impacto de los programas sociales y las misiones sociales en el marco de la economía permiten adelantar sin cifras en la mano a la contribución que han tenido y tienen en el seno de la economía. Dichas consideraciones juegan un papel relevante a la hora de construir un instrumento acorde para la medición de la percepción de la calidad de servicio ofrecido en institución. (Pedro Da-Fonseca, Hernández-Nariño, Medina-León, & Nogueira-Rivera, 2014)

2.2.16 MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Cuando analizamos los planteamientos encontramos que la trilogía para garantizar la calidad en el desarrollo de cualquier actividad implica planificación, control y la mejora de la calidad. En este sentido a través de este ítem analizamos como establecer el control de la calidad en la prestación del servicio por medio de unos indicadores que permitan medir y controlar una determinada actividad relacionada con los procesos de prestación de servicios, para lo cual es importante considerar lo que el cliente espera cuando se le presta un servicio. A continuación, presentamos algunos criterios que se le deben cumplir al cliente en la medida que éste solicita un servicio.

Prontitud en el servicio (porcentaje de servicios con retrasos)

- Puntualidad en la entrega (porcentaje de servicios impuntuales)
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio (periodo promedio)

- exactitud en el cumplimiento de los compromisos (número de clientes a los que se les genere incumplimiento, porcentaje de clientes a los que se les genere incumplimiento)
- Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido (Número de clientes a los que se les incumple en los requisitos, número de quejas por incumplimiento en los requisitos, número de reclamos por incumplimiento en los requisitos)
- Relación beneficio-costos (Análisis comparativo de los costos de distintas empresas que cumplen los mismos requisitos para un servicio específico)
- Personal calificado para el servicio adquirido (Número de quejas del personal encargado que presta el servicio, número de reclamos al personal encargado que presta el servicio)
- Cumplimiento de los plazos acordados (número de contratos que incumplen los plazos acordados, porcentaje de contratos que se incumplen)
- Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio (número de clientes insatisfechos con la atención prestada, porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio prestado)
- Servicio asociado a lo pactado (número de clientes insatisfechos con el servicio pactado, porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio pactado)

De lo anterior se observa que también en los procesos de prestación del servicio se puede identificar lo que el cliente espera y la calidad de estos, lo que nos muestra que en dichos procesos también podemos identificar las características con las que se puede llenar las necesidades y expectativas..(Torres et al., 2006)

2.2.17 ENCUESTA

Constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. (Torres et al., 2006)

2.2.18 LA ENTREVISTA

Las definiciones simples tienen el problema de que pierden riqueza en aras de presentar un fenómeno o situación, de una manera comprensible al mayor número de personas. No obstante, tienen la ventaja de que, como punto de partida, son útiles. De alguna manera siempre existe la dificultad de definir y establecer los contornos del tema de interés. El tema de la entrevista no escapa de esta afirmación. Precisar o especificar la entrevista nos remite a una interrelación, el contacto, la comunicación, confrontación, el reporte, informe, la reflexión expresada, la indagación. Breve, es una técnica antiquísima en donde se efectúa un acto de comunicación a través de la cual una parte obtiene información de la otra. (Estrada & Deslauriers, 2011)

La entrevista puede ser considerada como el más antiguo método de recolección de información acerca del hombre en todos sus contextos, porque se basa en una antigua capacidad y adquisición evolutiva humana: el lenguaje, entendido este como lenguaje hablado, habla, lenguaje verbal. Asimismo, se instrumenta y desarrolla sobre una actividad –mejor digamos, necesidad– inevitable en el hombre: la comunicación, materializada en el diálogo, la conversación. Desde que existe

lenguaje hablado existe la conversación, la comunicación intersubjetiva, el contacto cotidiano. Con la aparición y desarrollo de las ciencias sociales, se impuso la necesidad de crear instrumentos cada vez más precisos y válidos para la obtención de datos, en función de obtener una apreciación más completa de los hechos o fenómenos estudiados, lo que condujo a la creación de diversas técnicas y a la refinación de las ya existentes. Así, aparece la entrevista como técnica, como forma científica de acercamiento a un individuo, con el fin de obtener de él determinadas informaciones, de acuerdo a elementos preestablecidos. Existen diversos tipos de entrevista: la entrevista periodística (con sus variantes), la de empleo, la judicial, la psicológica, la médica, la de investigación social, etc. En el presente trabajo nos limitaremos a la entrevista cualitativa en investigación social. Nos enfocaremos en sus fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos, para lo cual nos serviremos de los trabajos de diversos autores, a lo cual agregaremos algunos aportes particulares, producto de nuestra especialización y experiencia. (Pérez, 2005)

La entrevista es el instrumento más importante de la investigación, junto con la construcción del cuestionario. En una entrevista además de obtener los resultados subjetivos del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, se puede observar la realidad circundante, anotando el encuestador además de las respuestas tal cual salen de la boca del entrevistado, los aspectos que considere oportunos a lo largo de la entrevista. La entrevista, a diferencia del cuestionario que se contesta por escrito por el encuestado, tiene la particularidad de ser más concreta, pues las preguntas presentadas de forma contundente por el encuestador, no dejan ambigüedades, es personal y no anónima, es directa por que no deja al encuestado consultar las respuestas. (Torres et al., 2006)

2.2.19 ANÁLISIS DE LOS DATOS CUALITATIVOS ASISTIDO POR COMPUTADORA

En la actualidad se han desarrollado diferentes programas - además de los procesadores de textos- que sirven de auxiliares en el análisis cualitativo. De ninguna manera sustituyen el análisis creativo y profundo del investigador. Simplemente facilitan su tarea. (Sampieri, Collado, Lucio, & Pérez, 1998)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue descriptivo utilizando el método SERVQUAL y análisis factorial por que describe una característica que es el nivel de satisfacción de los usuarios y/o pobladores de la ciudad de Puno por que el nivel de satisfacción se mide una vez en un solo momento. Se realizó en un periodo de tiempo determinado entre (agosto 2016 – enero 2017) en la ciudad de Puno. La recolección de datos se hizo en toda la ciudad de Puno para este estudio se utilizó el instrumento de una encuesta SERVQUAL utilizando una escala de 1 al 10 con 37 ítems con cinco dimensiones.

3.1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomó como población y muestra al personal que radica en la ciudad de Puno, así mismo para la recolección de datos se considerara como población a los ciudadanos de la ciudad de Puno, se realizó un muestreo aleatorio simple estratificado.

Para determinar la población actual de la provincia de Puno se ha considerado la población del último Censo INEI 2007 y las tasas de crecimiento señaladas para tal fin.

- Población total de la ciudad de Puno.

96 080 pobladores que radican en la ciudad de Puno.

- Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra se aplicó con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

(Spiegel, Elemental, Muestreo, Decisión, & Significación, n.d.)

$$n = \frac{96080 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.055^2 * (96080 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 316.45 \cong 316$$

Dónde:

- n = es el tamaño de la muestra.
- Z = es el valor de la normal de acuerdo al nivel de confianza.
- P = es la variabilidad positiva.
- q = es la variabilidad negativa.
- D = es la precisión o error deseado.
- Tamaño de la muestra por estratos.

$$n_i = n \frac{N_i}{N}$$

(Rabolini, 2009)

- $n_1 = \frac{N_1}{N} n = \frac{23108}{96080} * 316 = 76$
- $n_2 = \frac{N_2}{N} n = \frac{21892}{96080} * 316 = 72$
- $n_3 = \frac{N_3}{N} n = \frac{25844}{96080} * 316 = 85$
- $n_4 = \frac{N_4}{N} n = \frac{25236}{96080} * 316 = 83$

Dónde:

- n_1 = es el sector norte
- n_2 = es el sector sur
- n_3 = es el sector oeste
- n_4 = es el sector este

3.1.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica para la recolección de datos se utilizó una encuesta que da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos la modalidad que se utilizó es la encuesta personal. El instrumento para recopilar los datos fue SERVQUAL (Quality Service) el cual consta de 37 ítems.

Cada pregunta ha tenido una escala valorativa desde el número 1 hasta el número 10 asignándole a número 1 como muy baja satisfacción y al número 10 como muy alta satisfacción. Este instrumento abarca las cinco dimensiones de la calidad, las cuales están estructurados de la siguiente manera:(Castañeda, 2010)(Castañeda, 2010)(Castañeda, 2010)

- Elementos tangibles: preguntas del 1 al 3
- Fiabilidad o presentación el servicio: preguntas del 4 al 7
- Capacidad de respuesta: preguntas del 8 al 10
- Seguridad. Preguntas del 11 al 12
- Empatía: preguntas del 13 al 17

3.1.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Las encuestas fueron elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, tomando como base la estructura de la encuesta SERVQUAL original, con 5 dimensiones de la calidad, distribuidas en 37 preguntas. La técnica propuesta para la toma de datos fue la entrevista.

Para la validación de contenido se realizó: 1) Prueba piloto en 316 usuarios, 2) calificando de 0 a 10 el grado de entendimiento de las preguntas y 3) Juicio de 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas.

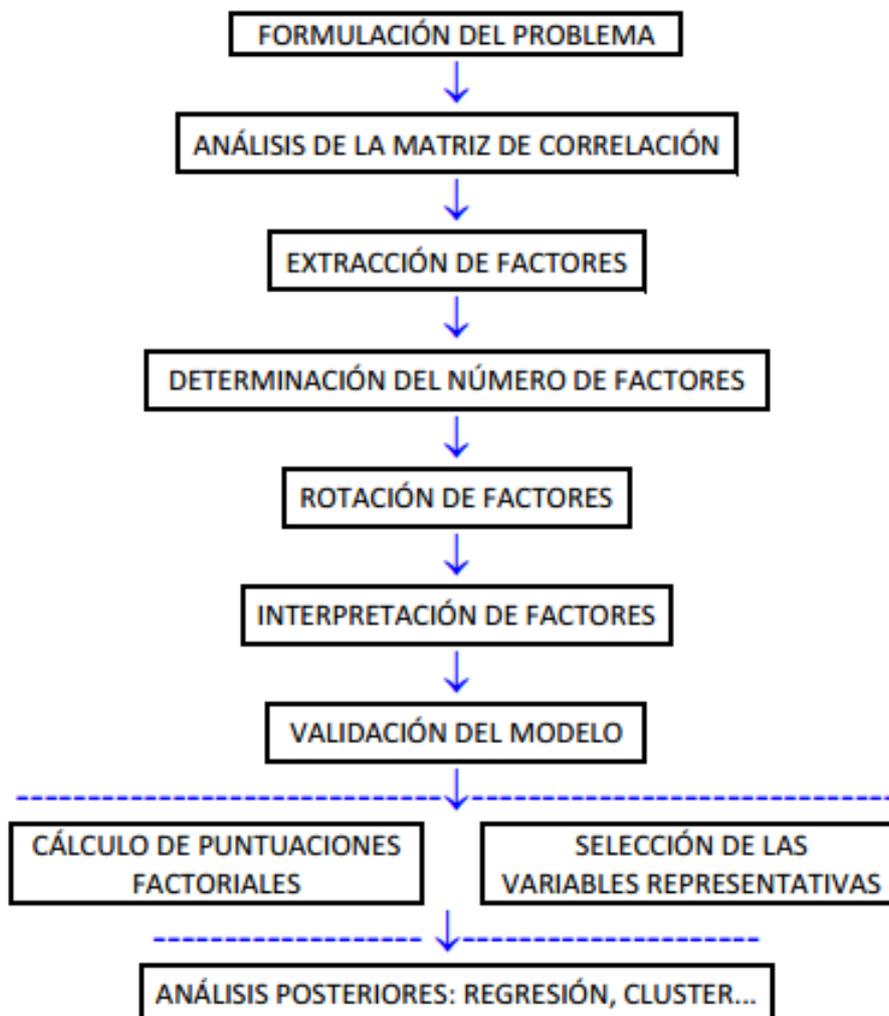
Para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)(García, Jesús, García, & Francisco, n.d.) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett(García et al., n.d.). La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach(Mendez & Macias, 2007), interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$.

3.1.5. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos del presente trabajo fueron recolectados en un instrumento utilizando el cuestionario SERVQUAL, este cuestionario fue diseñado tomando en cuenta las variables que den los resultados que necesitaban para cumplir con los objetivos de la investigación, utilizando el método de la encuesta a las personas mayores de 18 años, se realizó la encuesta en distintos puntos de la ciudad de Puno, en un tiempo adecuado de un mes que por día se ha llenado entre 15 a 20 cuestionarios , luego procesados y analizados en el paquete estadístico SPSS 21.

3.1.6. PASOS PARA REALIZAR ANÁLISIS FACTORIAL

FIGURA N° 1: ESQUEMA DE UN ANALISIS FACTORIAL



3.1.7. FASES Y ENFOQUES DEL ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO

PRIMERA FASE	ENFOQUES			
<p>Condensación de factores: se identifica el número de factores que explican la máxima proporción de varianza común a todas las variables. En la construcción de tests y escalas se puede comprobar la correlación de cada variable con el primer factor: es el que mejor representa lo que todos los ítems miden en común (aunque un primer factor importante no prueba la unidimensionalidad).</p>	<p>Factores componentes se utilizan unos en la diagonal de la matriz de intercorrelaciones; por lo tanto, se analiza toda la varianza, la común y también la específica de cada variable. Los factores encontrados son: reales, derivados de los datos disponibles en un estudio concreto.</p>	<p>Factores comunes No se utiliza unos en la diagonal, sino estimaciones de la comunalidad (o varianza que cada variable comparte con todas las demás) Los factores encontrados son: Hipotéticos estimados; a partir de los datos.</p>		
	<p>Con muchas variables (más de 15 ó 20), y estructura factorial clara, ambos enfoques dan resultados similares.</p>			
<p>Esta correlación (o peso) con el primer factor da una información análoga a la correlación ítem-total. Con frecuencia, y con mayor propiedad, se reserva el término de análisis factorial al análisis de factores comunes.</p>	<p>Métodos</p> <table border="1" data-bbox="694 1198 1396 1673"> <tr> <td data-bbox="694 1198 1070 1673"> <p>Condensación centroide, componentes principales (es el más frecuente). Otros.</p> </td> <td data-bbox="1070 1198 1396 1673"> <p>Ejes principales (principal axis) maximum Likelihood, minimum Residuals, Alpha y otros.</p> </td> </tr> </table>		<p>Condensación centroide, componentes principales (es el más frecuente). Otros.</p>	<p>Ejes principales (principal axis) maximum Likelihood, minimum Residuals, Alpha y otros.</p>
<p>Condensación centroide, componentes principales (es el más frecuente). Otros.</p>	<p>Ejes principales (principal axis) maximum Likelihood, minimum Residuals, Alpha y otros.</p>			

	DE CUALQUIERA DE ESTOS MÉTODOS SE PASA A:	
SEGUNDA FASE	ROTACIÓN ORTOGONAL	ROTACIÓN OBLICUA
<p>Con las rotaciones se busca una estructura más simple e interpretable. La varianza encontrada en el paso anterior se redistribuye en todos los factores. Cuando se habla de factores se suele sobrentender factores rotados. Los factores rotados clarifican la estructura subyacente a las variables; aquí radican su importancia en los estudios de validez: analizan el constructo tal como viene definido por una serie de ítems; cada factor puede considerarse como un subconstructo.</p>	<p>Produce factores no relacionados; estructura más simple y más fácil de interpretar.</p>	<p>Produce factores relacionados o no relacionados (no se fuerza la no relación); estructura más real pero menos simple.</p>
	Métodos	
	<p>Varimax, quartimax, etc.</p>	<p>Varimin, quartmin, oblimin, etc.</p>
	<p>Después de las rotaciones viene una fase de reflexión o análisis conceptual. Los factores indican como tienden a agruparse los ítems o variables. Ahora se trata de encontrar significado a los factores: ¿Qué tienen en común los ítems que mejor define cada factor?; cómo podemos denominarlos?; ¿cómo aclaran el constructo subyacente a todos ellos?, etc. se les suele denominar con una expresión que refleje el significado común a todos los ítems que expresan cada factor.</p>	

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este estudio hemos realizado una aplicación de la escala SERVQUAL de satisfacción de los usuarios de la gestión de la municipalidad provincial de Puno, la información se ha obtenido directamente la población de Puno. Estos resultados de investigación se presentan a continuación.

En la tabla N° 1 muestra las características de los ciudadanos encuestados, se ha tomado como variables de agrupación sector de la ciudad, sexo del entrevistado, edad, ocupación laboral y nivel educativo.

**TABLA N° 1: DATOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA SEGÚN
CARACTERÍSTICAS**

CARACTERÍSTICAS	CATEGORIA	N	%
Sector	Norte	76	24.1
	Sur	72	22.8
	Oeste	85	26.9
	Este	83	26.3
	Total	316	100.0
Género	Masculino	158	50.0
	Femenino	158	50.0
	Total	316	100.0
Edad	18-24	107	33.9
	25-39	113	35.8
	40-70	96	30.4
	Total	316	100.0
Ocupación	Estudiante	104	32.9
	Empleado	87	27.5
	Comerciante	60	19.0
	Independiente	43	13.6
	Empresario	9	2.8
	Transportista	8	2.5
	Agricultor	5	1.6
	Otros	0	0.0
	Total	316	100.0
Nivel educativo	Superior Universitario	118	37.3
	Superior No	90	28.5
	Secundaria	69	21.8
	Primaria	28	8.9
	Sin Instrucción	11	3.5
	Total	316	100.0

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos con el software IBM SPSS v23

Los sectores se distribuyeron proporcionalmente, en cuanto a las edades con mayor participación en la encuesta fueron de 25 a 39 años con un 35.8%, en la variable ocupación resalta con mayor participación los estudiantes con un 32.9% seguido de empleados con un 27.5% y comerciantes con un 19%, y en el nivel educativo resalta superior universitario con un 37.3% seguido de superior no universitario y secundaria con un 28.5% y 21.8% respectivamente.

Para determinar el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano a cerca de la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno, realizamos lo siguientes:

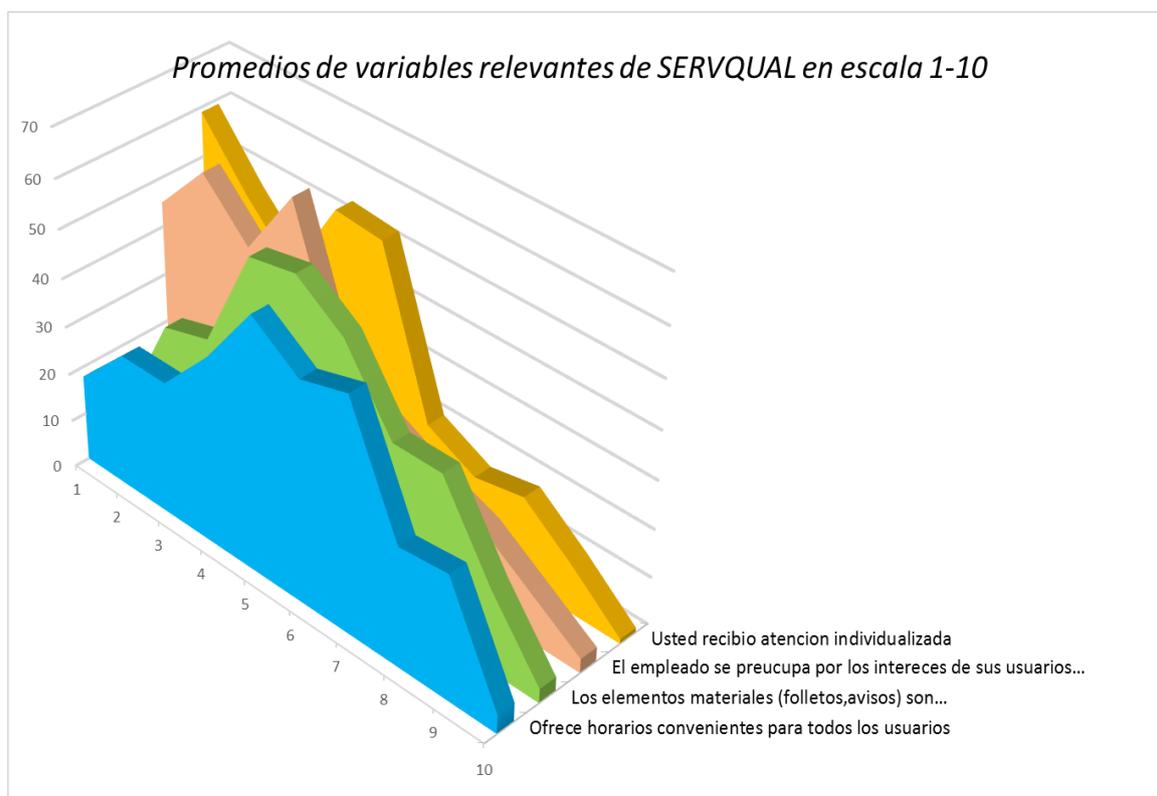
Se le preguntó a los encuestados sobre el servicio que presta la Municipalidad Provincial Puno, en una escala del 1 al 10, donde 1 insatisfecho y 10 satisfecho. De acuerdo a los resultados reflejados en la TABLA N°2.

TABLA N° 2: DISTRIBUCIÓN DE VARIABLES DE SERVQUAL EN ESCALA 1 AL 10

COD.	Características del SERVQUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Promedio
P16	Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	18	28	28	39	53	46	49	25	26	4	5.29
P02	Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos	8	29	32	54	56	49	34	34	17	3	5.21
P11	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	15	33	41	65	59	40	33	16	12	2	4.70
P07	El empleado realiza bien el servicio la primera vez	21	33	46	55	68	38	21	19	14	1	4.58
P08	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfecho	23	29	51	66	54	40	26	17	9	1	4.48
P09	Hay disponibilidad del empleado para atenderle	23	38	47	63	53	39	20	17	14	2	4.47
P14	Los empleados demuestran amabilidad y buen trato	24	39	47	65	53	32	17	25	10	4	4.46
P12	Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes	35	48	44	50	50	34	19	15	14	7	4.32
P01	El empleado tiene equipos de apariencia moderna	7	33	78	69	56	31	25	17	0	0	4.30
P04	El servicio responde a lo que usted esperaba, ¿usted obtiene el servicio que esperaba?	16	29	75	65	51	35	28	14	2	1	4.30
P06	Cuando un ciudadano tiene un problema, el tiempo demuestra un sincero interes en solucionarlo	25	39	62	60	51	35	22	13	7	2	4.22
P10	Si necesito resolver algunas dudas se le atendio en un tiempo adecuado	25	49	52	64	49	30	22	13	11	1	4.20
P17	El empleado entiende las necesidades especificas del ciudadano	42	42	46	60	45	30	19	14	17	1	4.17
P05	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?	40	45	41	64	58	29	16	10	12	1	4.06
P03	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	28	34	59	74	68	26	11	9	5	2	4.05
P15	El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadano	45	56	46	61	31	26	21	17	10	3	3.97
P13	Usted recibio atencion individualizada	59	47	37	54	53	21	16	18	10	1	3.88

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

FIGURA N° 2: PROMEDIO DE VARIABLES RELEVANTES DE SERVQUAL EN ESCALA 1-10



Obteniendo un promedio general de las preguntas realizadas en el cuestionario se puede observar aceptabilidad en la pregunta P16 (ofrece horarios convenientes para todos los usuarios) con un promedio de 5.29 seguido de P02 (los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos) con 5.21. Y las preguntas con menos aceptabilidad son P15 (el empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos) con un promedio de 3.97 seguido de P13 (usted recibió atención individualizada) con 3.8.

Para la reducción de los datos se ha realizado el análisis factorial para ello se elaboró la matriz de correlaciones.

TABLA N° 3: MATRIZ DE CORRELACIÓN

Matriz de correlaciones														
	p01	p02	p05	p06	p07	p08	p09	p11	p12	p13	p14	p15	p17	
Correlación	p01	1.000	.513	.410	.407	.418	.285	.217	.101	-.052	.338	.387	.345	.358
	p02	.513	1.000	.375	.371	.398	.263	.224	-.052	-.138	.313	.383	.341	.266
	p05	.410	.375	1.000	.639	.636	.308	.243	.103	.085	.544	.572	.556	.585
	p06	.407	.371	.639	1.000	.621	.298	.243	.073	-.040	.499	.542	.532	.580
	p07	.418	.398	.636	.621	1.000	.326	.320	.037	.002	.534	.588	.547	.560
	p08	.285	.263	.308	.298	.326	1.000	.491	.083	-.009	.410	.366	.368	.284
	p09	.217	.224	.243	.243	.320	.491	1.000	.053	-.003	.263	.302	.355	.281
	p11	.101	-.052	.103	.073	.037	.083	.053	1.000	.513	.075	.057	.036	.032
	p12	-.052	-.138	.085	-.040	.002	-.009	-.003	.513	1.000	.066	.074	.014	.049
	p13	.338	.313	.544	.499	.534	.410	.263	.075	.066	1.000	.597	.666	.608
	p14	.387	.383	.572	.542	.588	.366	.302	.057	.074	.597	1.000	.660	.660
	p15	.345	.341	.556	.532	.547	.368	.355	.036	.014	.666	.660	1.000	.603
	p17	.358	.266	.585	.580	.560	.284	.281	.032	.049	.608	.660	.603	1.000
	Sig. (Unilateral)	p01		.000	.000	.000	.000	.000	.037	.180	.000	.000	.000	.000
p02		.000		.000	.000	.000	.000	.180	.007	.000	.000	.000	.000	
p05		.000	.000		.000	.000	.000	.034	.065	.000	.000	.000	.000	
p06		.000	.000	.000		.000	.000	.098	.240	.000	.000	.000	.000	
p07		.000	.000	.000	.000		.000	.254	.483	.000	.000	.000	.000	
p08		.000	.000	.000	.000	.000		.070	.434	.000	.000	.000	.000	
p09		.000	.000	.000	.000	.000	.000		.175	.477	.000	.000	.000	
p11		.037	.180	.034	.098	.254	.070	.175		.000	.093	.155	.262	.287
p12		.180	.007	.065	.240	.483	.434	.477	.000		.121	.094	.399	.193
p13		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.093	.121		.000	.000	.000
p14	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.155	.094	.000		.000	.000	
p15	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.262	.399	.000	.000		.000	
p17	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.287	.193	.000	.000	.000		

a. Determinante = ,003

fuernte: IBM SPSS Estatistics visor

Aquí las correlaciones entre p15 (el empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos), p13 (usted recibió atención individualizada) y p14 (los empleados demuestran amabilidad y buen trato) son relativamente altos por lo que se espera que dichas variables se correlacionen con el mismo conjunto de factores.

TABLA N° 4: PRUEBA DE KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.888
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1763.914
	gl	78
	Sig.	0.000
fuernte: IBM SPSS Estatistics visor		

En la prueba de Bartlett podemos observar que el nivel crítico (sig.) es 0 por lo consiguiente podemos rechazar la hipótesis nula de esfericidad y aseguramos que el modelo factorial es adecuado para explicar los datos.

Y en la prueba de KMO relaciona los coeficientes de correlación y lo que obtuvimos es un 0.88 por lo cual implica que la relación entre las variables es buena.

TABLA N° 5: MATRIZ DE FACTORES ROTADO POR EL MÉTODO VARIMAX

Dimensiones de la satisfacción del cliente	FACTORES			
	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4
El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano	.833	.061	.103	.009
Los empleado demuestran amabilidad y buen trato	.784	.171	.194	.042
El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos	.779	.085	.273	-.020
Usted recibió atención individualizada	.768	.068	.237	.048
Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?	.753	.300	.047	.105
Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo	.724	.325	.044	-.004
El empleado realiza bien el servicio la primera vez	.719	.319	.141	-.004
El empleado tiene equipos de apariencia moderna	.282	.799	.118	.066
Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos.	.240	.796	.141	-.132
El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.	.247	.160	.797	.034
Hay disponibilidad del empleado para atenderle.	.187	.084	.840	.003
El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	.076	-.162	-.032	.854
Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes	-.001	.106	.063	.878
<i>Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL</i>				

Considerando el análisis factorial como una técnica para reducir dimensiones en el presente estudio se ha realizado un análisis factorial por el método de componentes principales incluyendo al inicio del análisis las 17 variables del cuestionario SERVQUAL y luego se obtuvo cuatro factores o componentes principales con 13 variables seleccionadas y con 70% de varianza explicada. Destaca que en el FACTOR 1 (empatía y fiabilidad o presentación del servicio): componen las siguientes variables P17 (El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano), P14 (Los empleado demuestran amabilidad y buen trato), P15 (El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos), P13 (Usted

recibió atención individualizada), P05 (Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?), P06 (Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo) Y P07 (El empleado realiza bien el servicio la primera vez). FACTOR 2 (elementos tangibles): P01 (El empleado tiene equipos de apariencia moderna) Y P02 (Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos.). FACTOR 3 (capacidad de respuesta): P08 (El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio) Y P09 (Hay disponibilidad del empleado para atenderle). FACTOR 4 (seguridad): P11 (El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad) y p12 (Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes).

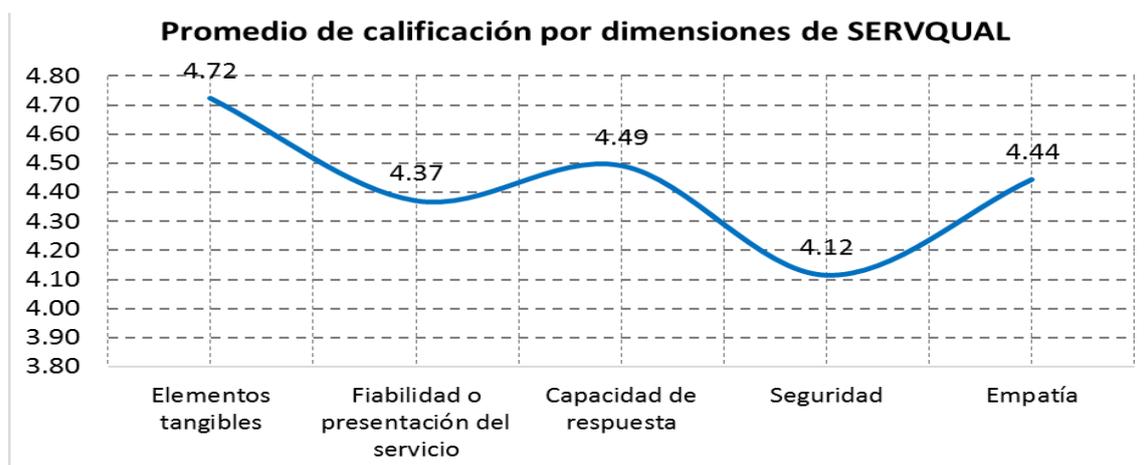
PROMEDIO DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SERVQUAL.

TABLA N° 6: DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SERVQUAL

DIMENSIONES DE SERVQUAL	PROMEDIO
Elementos tangibles	4.72
Fiabilidad o presentación del servicio	4.37
Capacidad de respuesta	4.49
Seguridad	4.12
Empatía	4.44

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

FIGURA N° 3: PROMEDIO DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES DE SERVQUAL



Es interesante observar que las cinco dimensiones de SERVQUAL representan un instrumento válido para medir la satisfacción del usuario y/o ciudadano, destacando en la dimensión de elementos tangibles con un promedio de 4.72, en contra partida las dimensiones seguridad y fiabilidad o presentación del servicio tienen promedios bajos con 4.12 y 4.37 respectivamente, esto expresa que el usuario y/o ciudadano de la ciudad de Puno no confía en los funcionarios Municipales y también expresa su disconformidad con respecto a la eficiencia y eficacia de los servicios Municipales.

De concordancia a lo que indica (Mokhlis et al., 2011), sugiere basarse en los esfuerzos de medición de calidad en SERVQUAL es apropiado para evaluación de los servicios Municipales, también ha intentado identificar las dimensiones de calidad de servicio más importantes que determinar la satisfacción ciudadana con los servicios Municipales. Los resultados de investigaciones anteriores que indican que la calidad del servicio juega afectando la satisfacción del cliente.

Según (Chatzoglou et al., 2014), Este enfoque mejorará el conocimiento general acerca de las expectativas de los ciudadanos y, por lo tanto, permiten a los responsables políticos a tomar las medidas necesarias en el cumplimiento de sus necesidades reales.

CARACTERIZACIÓN JERARQUICA DE 04 GRUPOS

La Caracterización de los usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Puno se realizó mediante la clasificación jerárquica de variables continuas de los ítems considerados en el cuestionario de SERVQUAL habiendo utilizado la distancia ultra métrica de Ward y habiéndose obtenido 04 grupos que se diferencian por los promedios obtenidos en las dimensiones del cuestionario

SERVQUAL, a continuación, describiremos las características más relevantes en cada grupo obtenido:

TABLA N° 7: PRIMER GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL MÉTODO DE WARD

CLUSTER 1 / 4 (Peso = 89.00 n1 = 89)				
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	Promedio de grupo	Promedio global	Desviación Estandar del grupo	Desviación Estandar Global
El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio	3.42	4.47	2.14	2.26
Hay disponibilidad del empleado para atenderle.	3.60	4.65	1.92	2.10
El empleado tiene equipos de apariencia moderna	3.26	4.30	1.32	1.71
Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos	3.78	5.21	1.66	2.10
El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos	2.36	4.15	1.48	2.32
Usted recibió atención individualizada	2.19	3.92	1.25	2.24
Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo	2.79	4.37	1.35	2.04
Los empleado demuestran amabilidad y buen trato	2.72	4.49	1.22	2.19
El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano	2.37	4.25	1.45	2.24
Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	2.33	4.13	1.38	2.12
El empleado realiza bien el servicio la primera vez	2.79	4.67	1.29	2.08

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

Grupo 01 se caracteriza por los promedios obtenidos con las más bajas calificaciones entre las que destacan son referidas a la dimensión empatía y a la dimensión fiabilidad o presentación del servicio, tienen los promedios más bajos; (usted recibió atención individualizada =2.19, cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple? =2.33).

TABLA N° 8: SEGUNDO GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL METODO DE WARD

CLUSTER 2 / 4 (Peso = 103.00 n2 = 103)				
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	Promedio de grupo	Promedio global	Desviación Estandar del grupo	Desviación Estandar Global
Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos	5.84	5.21	1.80	2.10
Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes	4.32	5.21	1.64	2.10
El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	3.33	4.30	1.06	1.71

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

Grupo 02 se caracteriza por tener calificaciones intermedias y destacan las variables; los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos =5.84 y los empleados demuestran igualdad para todos los clientes =4.32.

TABLA N° 9: TERCER GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL METODO DE WARD

CLUSTER 3 / 4 (Peso = 68.00 n3 = 68)				
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	Promedio de grupo	Promedio global	Desviación Estandar del grupo	Desviación Estandar Global
El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	6.21	4.30	1.26	1.71
Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes	7.29	5.21	1.44	2.10
Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos	4.57	5.21	1.65	2.10

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

Grupo 03 se caracteriza por que los usuarios aprueban positivamente los servicios del Gobierno Municipal de la Provincia de Puno y destacan las variables; El comportamiento de los empleados le inspiran confianza y seguridad =6.21, los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes =7.29. Estas variables pertenecen a la dimensión seguridad esto significa que la dimensión más relevante del presente estudio es seguridad.

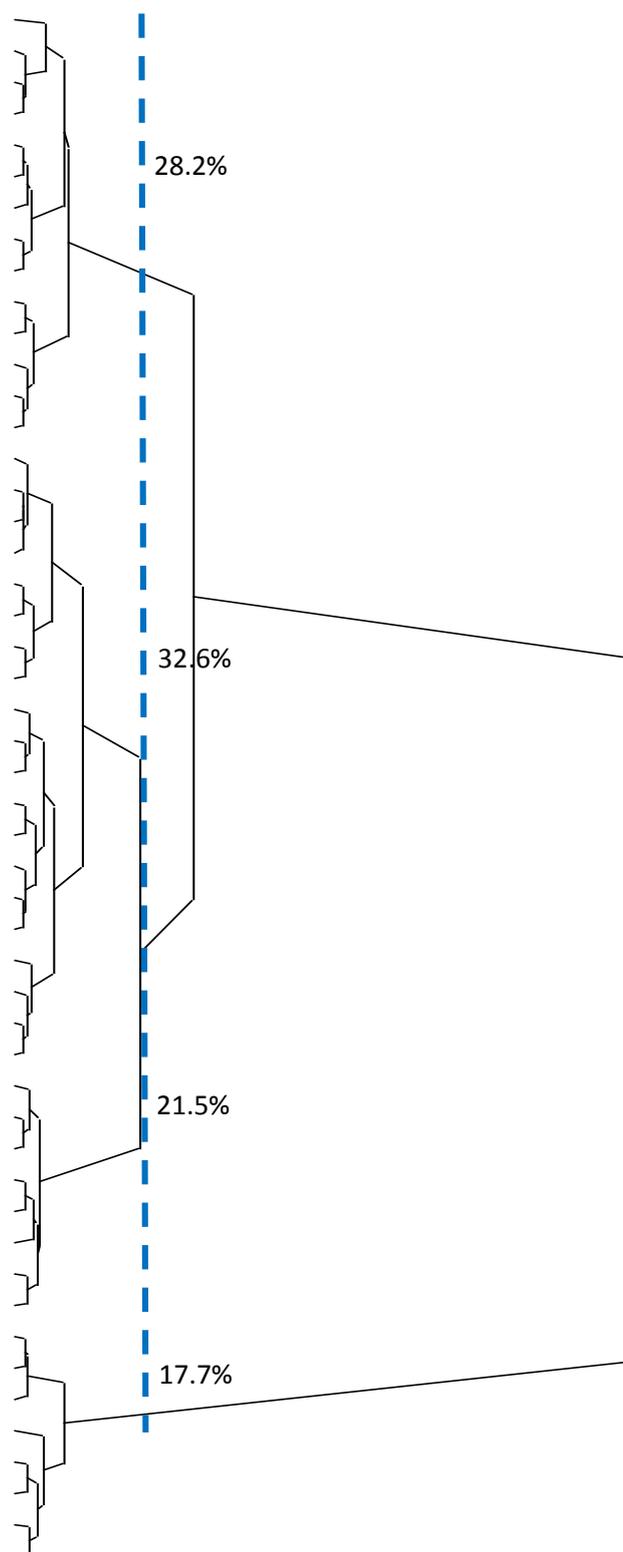
TABLA N° 10: CUARTO GRUPO DE USUARIOS Y/O POBLADORES SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN MEDIANTE EL MÉTODO DE WARD

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	Promedio de grupo	Promedio global	Desviación Estandar del grupo	Desviación Estandar Global
Los empleado demuestran amabilidad y buen trato	7.59	4.49	1.37	2.19
El empleado realiza bien el servicio la primera vez	7.55	4.67	1.25	2.08
El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos	7.32	4.15	1.64	2.32
Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interes en solucionarlo	7.16	4.37	1.31	2.04
El empleado entiende las necesidades especificas del ciudadano	7.21	4.25	1.54	2.24
Usted recibio atencion individualizada	6.86	3.92	1.75	2.24
Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	6.89	4.13	1.58	2.12
El empleado tiene equipos de apariencia moderna	6.18	4.30	1.57	1.71
El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio	6.61	4.47	2.15	2.26
Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos	7.11	5.21	1.75	2.10
Hay disponibilidad del empleado para atenderle.	6.04	4.65	2.24	2.10

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

Grupo 04 se combinan en un solo grupo que ponen calificaciones aprobatorias en las dimensiones Empatía y Fiabilidad o presentación del servicio destacando entre las variables; Los empleados demuestran amabilidad y buen trato =7.59, El empleado realiza bien el servicio la primera vez =7.55

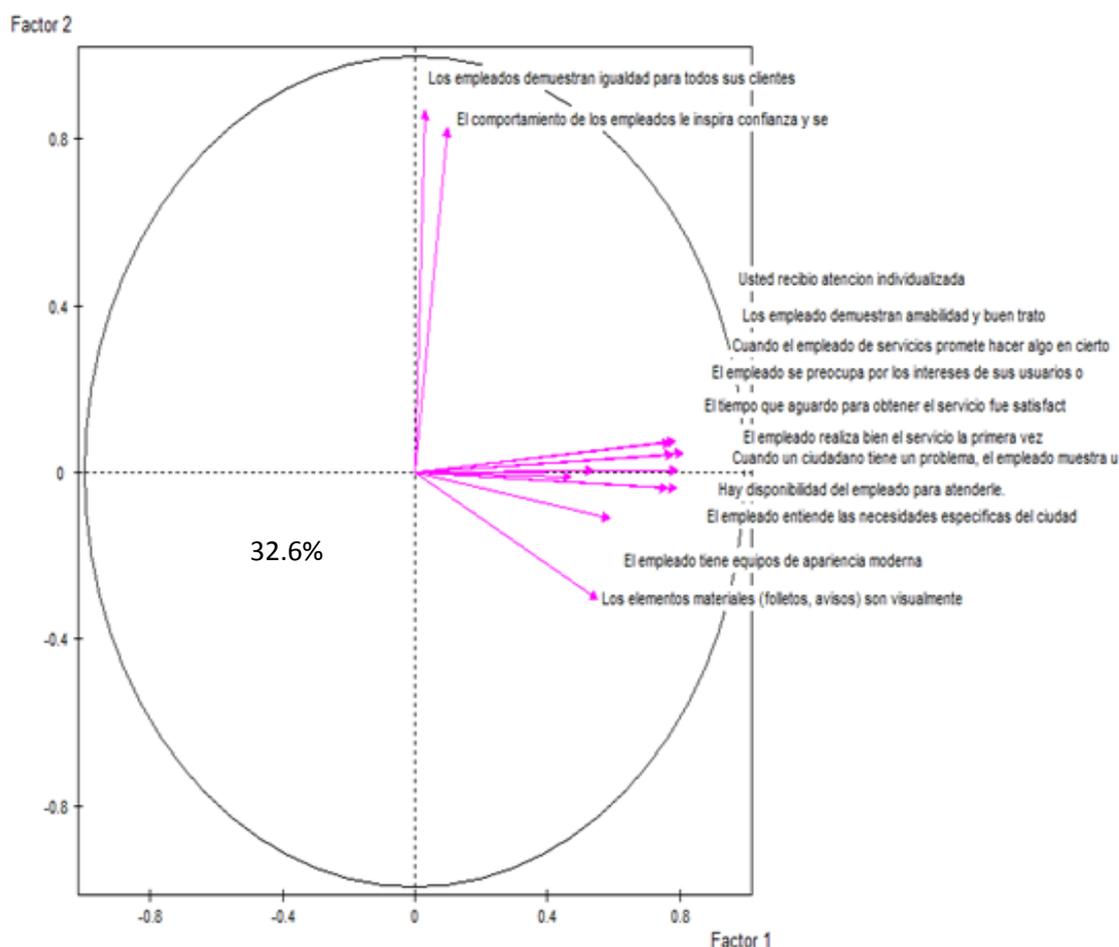
FIGURA N° 4: DENDOGRAMA DE LA CLASIFICACIÓN JERAQUICA



En la figura N°4 ilustra la clasificación jerárquica mediante el método grafico que nos presenta un dendograma en el cual para el presente estudio hemos realizado

un corte vertical obteniendo 04 grupos, el grupo 01 caracteriza al 28.2% de usuarios, el grupo 02 al 32.6%, el grupo 03 al 21.5% y finalmente el grupo 04 al 17.7%

FIGURA N° 5: COMPONENTES PRINCIPALES



En la figura N°5 observamos el gráfico de vectores unitarios para ilustrar las correlaciones en las variables que fueron consideradas en el análisis de componentes principales resalta que hay dos grupos de variables uno conformado por las variables los empleados demuestran igualdad para todo sus clientes y el comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad ($r=0.51$) Cabe señalar que estas dos variables pertenecen a la dimensión seguridad. En contra posición el resto de variables se correlacionan positivamente en un solo

grupo destacándose entre ellas el empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano y cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple? (r=0.59)

TABLA N° 11: DATOS CORRIDOS ENTRE REGIONES CON LA DIMENSIÓN “SEGURIDAD”

REGIONES	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad		Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes	
	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar
Norte	4.43	1.89	5.28	1.86
Sur	3.94	1.4	5.01	2.17
Oeste	4.18	1.67	4.78	2.19
Este	4.63	1.78	5.77	2.07
Total	4.3	1.71	5.21	2.1

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

En la TABLA N°11 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto la dimensión SEGURIDAD en distintas regiones de la ciudad de Puno, lo cual nos indica que hay aceptabilidad en la región este con el comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad con un promedio de 4.63 de relevancia. Y menor nivel de satisfacción en la región sur con un promedio de 3.94, en cuanto los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes tiene mayor aceptabilidad en la región este con un promedio de 5.77 de relevancia y menor nivel de satisfacción en la región oeste con un promedio de 4.78.

TABLA N° 12: CRUCE DE DATOS ENTRE LAS VARIABLES GÉNERO CON “EMPATIA”

GENERO	Usted recibió atención individualizada		Los empleado demuestran amabilidad y buen trato		El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos		Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios		El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano	
	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar
Masculino	3.66	2.24	4.33	2.04	4.07	2.29	5.62	2.27	4.09	2.27
Femenino	4.18	2.24	4.65	2.34	4.22	2.36	5.2	2.31	4.4	2.21
Total	3.92	2.25	4.49	2.2	4.15	2.32	5.41	2.29	4.25	2.24

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

En la TABLA N°12 se puede observar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto la dimensión EMPATIA con la variable SEXO, lo cual nos indica que hay mayor nivel de satisfacción en cuanto Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios con sexo Masculino con un promedio de 5.62 de relevancia, y menor nivel de satisfacción en cuanto a la variable Usted recibió atención individualizada con sexo Masculino con un promedio de 3.66.

TABLA N° 13: CRUCE DE DATOS ENTRE LOS VARIABLES GRUPOS DE EDAD CON “FIABILIDAD O PRESENTACIÓN DEL SERVICIO”

GRUPOS DE EDAD	El servicio responde a lo que usted esperaba, ¿Usted obtiene el servicio que esperaba?		Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?		Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo		El empleado realiza bien el servicio la primera vez	
	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar
18-24	4.09	1.62	4.42	2	4.47	1.78	4.45	2.08
25-39	4.43	1.83	4.04	2.08	4.28	2.09	4.76	2.05
40-70	4.41	2.1	3.92	2.29	4.37	2.26	4.8	2.13
Total	4.31	1.85	4.13	2.12	4.37	2.04	4.67	2.09

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

En la TABLA N°13 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto la dimensión FIABILIDAD O PRESENTACION DEL SERVICIO con la variable GRUPOS DE EDAD, lo cual nos indica que hay mayor nivel de satisfacción en

cuanto El empleado realiza bien el servicio la primera vez con grupo de edad 25-39 con un promedio de 4.76 de relevancia, y menor nivel de satisfacción en cuanto Cuando el empleado de servicio promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple? con grupo de edad 40-70 con un promedio de 3.92

TABLA N° 14: CRUCE DE DATOS ENTRE LOS VARIABLES GRUPOS DE OCUPACIÓN CON “FIABILIDAD O PRESENTACIÓN DE EL SERVICIO”

OCUPACION	El servicio responde a lo que usted esperaba, ¿Usted obtiene el servicio que esperaba?		Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?		Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo		El empleado realiza bien el servicio la primera vez	
	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar
Estudiante	4.12	1.57	4.32	1.94	4.5	1.69	4.42	1.98
Comerciante	4.08	1.92	3.53	2.17	4.17	1.98	4.38	1.99
Empleado	4.93	2.07	4.66	2.33	4.71	2.43	5.36	2.17
Transportista	4.75	1.91	4.37	2	3.12	2.1	3.5	2.88
Empresario	3.33	1.8	3.67	1.8	4.56	2.01	5.22	1.92
Independiente	4.07	1.64	3.58	1.94	3.88	1.89	4.42	1.93
Agricultor	3.4	2.07	3.6	1.52	4.2	2.68	4.2	1.79
Otros
Total	4.31	1.85	4.13	2.12	4.37	2.04	4.67	2.09

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

En la TABLA N°14 se nota el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto la dimensión FIABILIDAD O PRESENTACIÓN DEL SERVICIO con la variable OCUPACIÓN, lo cual nos indica que hay mayor nivel de satisfacción en cuanto El empleado realiza bien el servicio la primera vez con ocupación Empleado con un promedio de 5.36 de relevancia, y menor nivel de satisfacción en cuanto cuando un ciudadano tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo con ocupación transportista con un promedio de 3.12

TABLA N° 15: CRUCE DE DATOS ENTRE LAS VARIABLES GRUPOS DE NIVEL EDUCATIVO CON “CAPACIDAD DE RESPUESTA”

NIVEL EDUCATIVO	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.		Hay disponibilidad del empleado para atenderle.		Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	
	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar	Prom.	Desviación estándar
Sin_instrucción	4	2	5	1.9	3.91	1.45
Primaria	4.64	2.64	4.75	2.5	4.57	2.03
Secundaria	4.43	2.26	4.68	1.91	4.39	2.05
Sup_no_univ	4.38	2.36	4.56	2.01	4.17	1.79
Sup_univ	4.55	2.15	4.64	2.23	4.48	2.06
Total	4.47	2.26	4.65	2.11	4.36	1.96

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

En la TABLAN°15 nos muestra el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA con la variable NIVEL EDUCATIVO, lo cual nos indica que hay mayor nivel de satisfacción en cuanto a Hay disponibilidad del empleado para atenderle con nivel educativo secundaria un promedio de 4.68 de relevancia, y menor nivel de satisfacción en cuanto a cuando Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado con nivel educativo Sin instrucción con un promedio de 3.91.

Para conocer las necesidades y problemas del usuario y/o ciudadano sobre la atención y servicios de la Municipalidad Provincial de Puno, realizamos lo siguientes:

TABLA N° 16: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIFICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

COD.	CARACTERISTICAS	PROMEDIO
P21	Atención al público en las diferentes oficinas	3.30
P27	Gestión de obras para el mejoramiento del ornato públ.	3.91
P24	Servicio de Tramites en registro civil (partidas)	4.03
P26	Atención de trámites en la oficina de desarrollo urbano	4.03
P25	Servicio del Terminal Terrestre Interprovincial	4.24
P18	Servicio de Mercados de Abastos	4.25
P19	Control de Comercio Ambulatorio	4.25
P23	Seguridad Ciudadana (labor de serenazgo)	4.35
P22	Regulación del Servicio de Transporte Público Urbano	4.52
P20	Servicio de recojo de residuos sólidos (horarios y frec.)	4.70
P28	Servicio de limpieza de calles parques y jardines	4.70

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicacion de SERVQUAL

FIGURA N° 6: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO



La puntuación promedio significativa para los ciudadanos con respecto a la calificación de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial Puno en el periodo 2016, es los servicios de limpieza de calles, parques y jardines seguido de los servicios de recojo de residuos sólidos con un 4.70, y la deficiencia de la

Municipalidad es la gestión de obras para el mejoramiento del ornato público y atención al público en las diferentes oficinas con un promedio de 3.91 y 3.30 respectivamente.

Para identificar las fortalezas y debilidades de la gestión, realizamos lo siguientes:

TABLA N° 17: DEBILIDADES DE LA GESTIÓN MUNICIPAL PERIODO 2015-2018 DE LA CIUDAD DE PUNO

CARACTERISTICAS	Frecuencia	Porcentaje
Desorden en comercio y transporte	27	8.5
Incapacidad de gestion	25	7.9
Cero obras de impacto	25	7.9
Gestión ambiental deficiente (limpieza y calles destruidas)	23	7.3
Promesas incumplidas	15	4.7
Funcionarios y empleados incapaces	13	4.1
Inseguridad ciudadana	12	3.8
No contesta	176	55.7
Total	316	100.0

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

Se muestra en la tabla 16, que los aspectos más criticables de la gestión de la Municipalidad Provincial Puno son: el desorden en comercio y transporte con un 8.5% seguido de incapacidad de gestión al igual que cero obras de impacto con 7.9% de ciudadanos mayores de 18 años.

Para proponer mejoras prácticas y beneficio inmediato para la municipalidad Provincial de Puno que se enfoque en los factores críticos para la satisfacción del usuario, realizamos lo siguientes:

**TABLA N° 18: PROPUESTAS DE MEJORA A LA GESTIÓN MUNICIPAL
PERIODO 2015-2018 DE LA CIUDAD DE PUNO**

CARACTERISTICAS	Frecuencia	Porcentaje
Atención al ciudadano de calidad(respeto, puntualidad, trato, responsabilidad)	64	20.3
Funcionario y empleados capacitados	41	13.0
Gestión eficaz y eficiente	17	5.4
Mejoramiento de la ciudad (Limpieza, Orden, Obras; Seguridad)	10	3.2
No contesta	184	55.7
Total	316	100.0

Fuente: Elaboración propia, resultados obtenidos de la aplicación de SERVQUAL

Proponer mejoras prácticas y beneficio inmediato para la Municipalidad Provincial de Puno que se enfoque en los factores críticos para la satisfacción de los usuarios.

En la tabla 17 muestra las sugerencias para la mejora de la gestión Municipal Provincial de Puno.

Que el 20.3% de los encuestados proponen que la atención al ciudadano de calidad (respeto, puntualidad, trato, responsabilidad) y el 13% propone que los funcionarios y empleados sean capacitados.

PRUEBA DE HIPOTESIS:

Ho: $r = 0$ NO EXISTE una relación o asociación entre la GESTIÓN MUNICIPAL y la SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Ha: $r \neq 0$ EXISTE una relación o asociación entre la GESTIÓN MUNICIPAL y la SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

TABLA N° 19: CORRELACIONES SIGNIFICATIVAS EN LA PRUEBA DE HIPOTESIS

ITEMS DEL SERVQUAL(Satisfacción del usuario)	ITEMs (Gestión Municipal)	
	Gestión de obras para el mejoramiento del ornato público.	Atención al público en las diferentes oficinas
Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?		, 501 **
Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo		, 511 **
El empleado realiza bien el servicio la primera vez		, 515 **
Usted recibió atención individualizada	, 522 **	, 505 **
Los empleado demuestran amabilidad y buen trato	, 504 **	, 504 **
El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos	, 553 **	, 536 **
El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano		, 570 **
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).		
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).		

Para efectos de realizar la prueba de hipótesis de correlación o asociación entre las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción del usuario, destacando que la atención del público en las diferentes oficinas del Gobierno Municipal de la Provincia de Puno está altamente correlacionada con las dimensiones del instrumento SERVQUAL que mide la satisfacción del usuario entre las que podemos destacar; Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto, ¿lo cumple? con la atención al público en las diferentes oficinas ($r=0.501$); cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo con atención al público en las diferentes oficinas (0.511); El empleado realiza bien el servicio la primera vez con atención al público en las diferentes oficinas (0.515); Usted recibió atención individualizada con atención al público en las diferentes oficinas (0.505); Los empleados demuestran amabilidad y buen trato con atención al público en las diferentes oficinas (0.504); El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos con atención al público en las diferentes oficinas (0.536); El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano con atención al público en las diferentes oficinas (0.570); Usted recibió atención individualizada con Gestión de obras para el mejoramiento del ornato

público (0.522); Los empleados demuestran amabilidad y buen trato (0.504); El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos con Gestión de obras para el mejoramiento del ornato público (0.553)

DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analiza y se discute los resultados obtenidos en capítulo anterior, con el propósito de sustentar el logro de los objetivos.

En el presente trabajo de investigación se ha mostrado la importancia de considerar diferentes argumentos de satisfacción de usuario utilizando el análisis factorial con el método SERVQUAL en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Puno. Al realizar el análisis factorial el resultado fue de cuatro dimensiones o componentes principales con 13 variables seleccionadas, cuyas dimensiones son empatía y fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad predijeron significativamente la satisfacción del usuario. A comparación del manifestado por Safiek Mokhlis, "Municipal Service Quality and Citizen Satisfacción in Southern Thailand" (Calidad del Servicio Municipal y Satisfacción Ciudadana en Sur de Tailandia), Facultad de Gestión y Economía, University Malasia Terengganu. es una buena manera de llegar al resultado de para lograr la satisfacción del usuario con respecto a la gestión de sus autoridades. Sustenta que las cinco dimensiones de SERVQUAL representan un instrumento válido para medir servicio municipal de calidad en Tailandia; Y cuatro dimensiones de calidad de servicio, tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta predijeron significativamente la satisfacción ciudadana.

La clasificación de dimensiones revelo que la mayoría está debajo de puntuación media ya que se obtiene la mayor puntuación de dimensión de elementos tangibles con una puntuación media de 4.72 y puntuación baja la dimensión seguridad con un promedio de 4.2 de la ciudad de Puno. Según Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the "Hellenic post" (La medición de

satisfacción de los ciudadanos utilizando el enfoque SERVQUAL: el caso de la “Hellenic post”) Prodromos Chatzoglou, Dimitrios Chatzoudes *, Eftichia Vraimaki, Eleni Leivaditou, (Europa Oriental) sustenta que La clasificación (ranking) de estas dimensiones reveló que la mayoría son justo por encima de la media, mientras que uno está por debajo del promedio. Por lo tanto, la presentación de una clasificación formal (de mejor a peor) parece redundante, ya que se obtiene la mayor puntuación en la dimensión “seguridad” (puntuación media = 4,55), que es en realidad bastante baja. Como se sugiere por los datos empíricos, los clientes no están muy satisfechos con los servicios que son proporcionados por Correos de Grecia branches. Por otro lado, los gerentes parecen no ser conscientes de las áreas problemáticas en la prestación de servicios y, como dicta la lógica de fricción, hacer nada para mejorarlos. Eso fue evidente a partir de la comparación entre las opiniones de los clientes y del administrador.

En la municipalidad provincial existe la insatisfacción de 4 servicios que son atención del público de diferentes oficinas (3.30), gestión de obras para el mejoramiento del ornato público (3.91), atención de tramites en la oficina de desarrollo urbano (4.03) y los servicios regulares que ofrece la municipalidad son: servicio de limpieza de calle parques y jardines (4.70), servicio de recojo de servicios solidos (4,70) y regulación de servicio transporte público urbano (4.52) Según LUIS SEBASTIÁN TERÁN ESCOBAR, “INVESTIGAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL.” (Ecuador 2011) Sustenta que Existe Insatisfacción en 4 de los 7 servicios Públicos Municipales investigados que son Cementerio Municipal (-0,81), Plazas y Mercados (-2,05), Terminal Terrestre (-2,35) y SIMTEL (-1,17) mientras

que las dependencias que generan satisfacción entre sus clientes son el Camal Municipal (1,8), Mercado Mayorista (3,77) y Seguridad Ciudadana (3,53).

Esto da a conocer que en comparación de otras municipales la gestión de la municipalidad provincial de Puno no da importancia a los servicios públicos.

CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada y conforme a los resultados obtenidos se concluye:

Una vez realizada los resultados y la discusión concluimos que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra más entre medio y muy baja, esto significa que hay deficiencia de Gestión, analizando los resultados obtenemos que la dimensión “elementos tangibles” con sus variables; el empleado tiene equipos de apariencia moderna y folletos, avisos son visualmente atractivos son los más importantes para el ciudadano de puno con promedios de 4.30 y 5.21 respectivamente.

Existen factores negativos en la calidad de servicio donde muestran una baja satisfacción de los ciudadanos, en la dimensión “seguridad” con un promedio de 4.2.

El nivel de calidad de servicio que presenta la Municipalidad de Puno tiene una aceptabilidad en la dimensión de elementos tangibles con un promedio de 4.72.

La Municipalidad presenta debilidades y aspectos más criticables que tiene la gestión de la Municipalidad de provincial de Puno donde los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público, incapacidad de gestión y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno.

Las sugerencias y propuestas que dieron los usuarios para mejorar la Gestión de la Municipalidad de Puno son: atención al ciudadano de calidad (respeto, puntualidad, trato, responsabilidad) con 20.3%

Con la investigación realizada se da a conocer la opinión de los ciudadanos en cuanto a la gestión de sus autoridades, indicándonos con los resultados obtenidos, que hoy en día las autoridades no prestan importancia a las necesidades que ellos tienen en cuanto a limpieza, seguridad, pavimento de calles, obras, orden y entre otras, por lo cual desaprueban la actual gestión de la Municipalidad Provincial de Puno.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gestión Municipal de la Provincia de Puno que se realice capacitación constante a los funcionarios de las diferentes áreas para mejorar la atención al ciudadano.

La gestión de la Municipalidad estudiada debe evaluar las debilidades que tiene en cuanto a la satisfacción del usuario y tratar de superarlas cubriendo las expectativas y necesidades.

En la gestión de la Municipalidad se debe y conservar las fortalezas que actualmente tiene en cuanto la satisfacción del usuario.

Mejorar la limpieza pública, obras y seguridad de la ciudad de Puno.

Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los ciudadanos de la Provincia de Puno da a notar muchas deficiencias por ello se le recomienda que priorice a la necesidad de los ciudadanos.

Se recomienda a otros investigadores que continúen con esta investigación ya que hay mucho para investigar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALCEDO RODRIGUEZ, M. A., & AGUADO DIAZ, A. L. (1998). ANALISIS FACTORIAL DEL WAIS EN DISCAPACITADOS FISICOS MOTORICOS. *THE FACTORIAL STRUCTURE OF THE WAIS IN A PHYSICALLY DISABLED SAMPLE*, 24(94), 239–256.
- Abdi, H. (2003). Factor rotations in factor analyses. *Encyclopedia for Research Methods for the Social Sciences*. Sage: Thousand Oaks, CA, 792-795.
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica* (Vol. 20): United Nations Publications.
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E. (2014). Measuring Citizen Satisfaction Using the SERVQUAL Approach: The Case of the “Hellenic Post.” *Procedia Economics and Finance*, 9, 349–360. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00036-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00036-7)
- Cramer, D., & Howitt, D. (2004). Varimax rotation. *The SAGE Dictionary of Statistics*. <https://doi.org/10.4135/9780857020123>
- Castañeda, M. B. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*: EDIPUCRS.
- Correa, J. C., Iral, R., & Rojas, L. (2006). Estudio de potencia de pruebas de homogeneidad de varianza. *Revista Colombiana de Estadística*, 29, 57-76.

Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*: Ideaspropias Editorial SL.

Cuadras, C. M. (2007). *Nuevos métodos de análisis multivariante*: CMC Editions.

De la Fuentes Fernandez, S. (2011). Análisis Factorial. *Universidad Autonoma*, 1–34.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25).

Estrada, R. E. L., & Deslauriers, J.-P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 61, 2-19.

Ferrando, P. J., & Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del psicólogo*, 31(1).

Figueroa, L., & Omar, E. (2013). Necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el personal operativo de la Piscina Municipal de Putina, orientados a mejorar la calidad de servicio: periodo 2011 y 2013.

Figueroa, O., & Irene, T. (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay.

Fuentes, S. (2012). “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La

Productividad ” (Estudio Realizado En La. *Universidad Rafael Landívar*
Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, (34), 3–89.

García, B., Jesús, J., García, S., & Francisco, J. (n.d.). No Title.

GÓMEZ, T. W. P. (2015). Universidad nacional del altiplano. *Análisis De La Evasión Tributaria De Los Comerciantes Mayoristas Formales De Venta De Prendas De Vestir Y Su Incidencia En La Recaudación Tributaria Del Barrio San José De La Ciudad De Juliaca (2012-2013)*, 1, 23–52.

Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa.

Gómez Cadenas, J. J. (2005). Método de máxima verosimilitud. Retrieved from <http://benasque.org/benasque/2005tae/2005tae-talks/233s6.pdf>

Heredia Bedoya, J. K. (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. Universidad Nacional de Colombia-Sede Medellín.

I, C. V. I. (n.d.). Cap. VI | Análisis Factorial.

Inca Allcahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.

Iwa, I. S. O. (2006). Carlos Gadsden.

Jair, E., Oliva, D., Ramiro, C., & Pinzón, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, *10*(16), 159–192.

- Kaiser, H. F. (1958). The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis. *Psychometrika*, 23(3), 187-200.
- Kelmansky, D. D. (n.d.). Estadística (q), 181–195.
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de psicología*, 30(3), 1151-1169.
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153.
<https://doi.org/10.1023/B:NEOP.0000003817.26353.65>
- Méndez Martínez, C., & Rondón Sepúlveda, M. A. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista colombiana de psiquiatría*, 41(1).
- Mendez, D., & Macias, F. (2007). Análisis factorial confirmatorio. *Cuadernos de Neuropsicología*, 1, 174–371. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:ANÁLISIS+FACTORIAL+CONFIRMATORIO+DE+LA#9>
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122–137. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
- Peña, D. (2002). *Análisis de datos multivariantes* (Vol. 24): McGraw-Hill Madrid.
- Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. *Extramuros*, 8(22), 187-210.

- Pedro Da-Fonseca, J. I., Hernández-Nariño, A. I., Medina-León, A. I., & Nogueira-Rivera, D. (2014). Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública Relevance of strategic planning to public management, *XXXIV*(1), 105–112.
- Rankincad, E. (2013). N 156 9 Oct Municipalidades Provinciales.
- Rabolini, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista argentina de humanidades y ciencias sociales*, 2.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. d. I. L. C. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 1): Mcgraw-hill México.
- Spiegel, M. R., Elemental, T., Muestreo, D. E. L., Decisión, T. D. E. L. A., & Significación, E. D. E. H. Y. (n.d.). Murray R. Spiegel TEORÍA ELEMENTAL DEL MUESTREO, TEORÍA DE LA DECISIÓN ESTADÍSTICA, ENSAYOS DE HIPÓTEIS Y SIGNIFICACIÓN * Teoría del muestreo.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2006). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Rev. Electrónica Ingeniería Boletín*, 3, 12-20.

WEBGRAFIA

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043703.pdf>

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5

<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

http://www.munichue.cl/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=239&Itemid=80

http://www.munichue.cl/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=256&Itemid=80

<http://www.municipalidadantuco.cl/wp-content/uploads/2014/04/Encuesta-de-Satisfacci%C3%B3n-2011.pdf>

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)

<http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>

https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RlpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1

<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB_22.0.0/com.ibm.spss.statistics.help/spss/base/idh_fact_rot.htm

<https://www.refseek.com/search?q=analisis+factoril>

ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE
 LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA MUNICIPALIDAD
 PROVINCIAL DE PUNO



Encuestador: Barrio:

Zona. Fecha(.../.../2017)

Estimado ciudadano puneño muy buenos días, somos estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, estamos realizando una investigación sobre la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece La Municipalidad Provincial de Puno. Deseamos vuestra colaboración con esta encuesta por lo que pedimos sea sincero con sus respuestas las cuales serán de carácter anónimo, no lo firme. Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario

Se miden diferentes aspectos EN GENERAL a los que Usted debe responder marcando con una "X" un número entre 1 y 10, siendo 1 la mínima satisfacción y el 10 la máxima.

<p>1. GÉNERO:</p> <p>Masculino []1</p> <p>Femenino []2</p>	<p>3. OCUPACIÓN:</p> <p>- Estudiante. []1</p> <p>- Comerciante. []2</p> <p>- Empleado. []3</p> <p>- Transportista. []4</p> <p>- Empresario. []5</p> <p>- Independiente. []6</p> <p>- Agricultor /Gan. []7</p> <p>- ----- []8</p>	<p>4. NIVEL EDUCATIVO</p> <p>- Sin Instrucción []1</p> <p>- Primaria []2</p> <p>- Secundaria []3</p> <p>- Sup. No Univ. []4</p> <p>- Sup. Universit. []5</p>
<p>2. GRUPOS DE EDAD</p> <p>18 – 24 años []1</p> <p>25 – 39 años []2</p> <p>40 – 70 años []3</p>		

SECCIÓN I: EVALUACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Ítem	Esta pregunta es importante 1. Indiferente 2. Importante 3. Muy Importante	Preguntas de Calificación a los servicios en general ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Puno.	NIVEL DE SATISFACCION									
			Muy bajo		Medio				Muy Alto			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.												
P01		El empleado tiene equipos de apariencia moderna										
P02		Los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos.										
P03		Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.										
Fiabilidad o presentación el servicio: Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.												
P04		El servicio responde a lo que usted esperaba, ¿Usted obtiene el servicio que esperaba?										
P05		Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?										
P06		Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo										
P07		El empleado realiza bien el servicio la primera vez										
Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.												
P08		El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.										
P09		Hay disponibilidad del empleado para atenderle.										
P10		Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado										
Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.												
P11		El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad										
P12		Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes										
Empatía: Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.												
P13		Usted recibió atención individualizada										
P14		Los empleados demuestran amabilidad y buen trato										
P15		El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos										
P16		Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios										
P17		El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano										

SECCIÓN II: EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CIUDADANO SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Se miden diferentes aspectos ESPECIFICOS a los que Usted debe responder marcando con una "X" un número entre 1 y 10, siendo 1 la mínima satisfacción y el 10 la máxima.

Ítem	Esta pregunta es importante 1. Indiferente 2. Importante 3. Muy Importante	Preguntas de Calificación a los servicios ESPECIFICOS ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Puno.	NIVEL DE SATISFACCIÓN												
			Muy bajo		Medio				Muy Alto						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
P18		Servicio de limpieza de calles parques y jardines													
P19		Servicio de recojo de residuos sólidos (horarios y frecuencia)													
P20		Regulación del Servicio de Transporte Público Urbano													
P21		Seguridad Ciudadana (labor de serenazgo)													
P22		Servicio de Mercados de Abastos													
P23		Control de Comercio Ambulatorio													
P24		Servicio del Terminal Terrestre Interprovincial													
P25		Servicio de Tramites en registro civil (partidas)													
P26		Atención de trámites en la oficina de desarrollo urbano													
P27		Gestión de obras para el mejoramiento del ornato público.													
P28		Atención al público en las diferentes oficinas													
P29														

SECCIÓN III: EVALUACIÓN A EMSAPUNO

Se miden ALGUNOS ASPECTOS DE EMSAPUNO a los que Usted debe responder marcando con una “X” un número entre 1 y 10, siendo 1 la mínima satisfacción y el 10 la máxima.

Ítem	Esta pregunta es importante 1. Indiferente 2. Importante 3. Muy Importante	Preguntas de Calificación a los servicios ESPECIFICOS ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Puno.	NIVEL DE SATISFACCION											
			Muy bajo		Medio Muy Alto									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
P30		La Atención al cliente (amabilidad y atención por parte de los empleados de EMSAPUNO es:												
P31		La calidad en general del servicio de agua y desagüe que ofrece EMSAPUNO es:												
P32		Cuando Ud. realizado un reclamo sea este comercial (facturación) u operacional (falta de agua, rotura de tuberías) la atención a su caso es:												

P33. ¿Cuál es el aspecto más criticable de la presente gestión en la Municipalidad Provincial de PUNO?

P34. ¿Cuáles son las sugerencias desde su punto de vista para mejorar el desempeño de los funcionarios y empleados de La Municipalidad Provincial de Puno?

SECCIÓN IV: GESTIÓN DE AUTORIDADES

P35. APRUEBA o DESAPRUEBA la gestión actual del Presidente de la República Eco. Pedro Pablo Kuczynski

- Aprueba []1.
- Desaprueba []2.
- No sabe / No opina []3.

P36. APRUEBA o DESAPRUEBA la gestión actual del Presidente de REGION, JUAN LUQUE MAMANI

- Aprueba []1.
- Desaprueba []2.
- No sabe / No opina []3.

P37 APRUEBA la gestión del actual Alcalde de la ciudad de la Ciudad de Puno, Lic. IVAN FLORES QUISPE

- Aprueba []1.
- Desaprueba []2.
- No sabe / No opina []3.

ANEXO N°2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
PERSEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPAL	resulta de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios	Elementos tangibles	el empleado tiene equipos de apariencia moderna	1 al 10	Encuestas
			los elementos materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos	1 al 10	Encuestas
			las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	1 al 10	Encuestas
		Fiabilidad o presentación en el servicio	El servicio responde a lo que usted esperaba, ¿Usted obtiene el servicio que esperaba?	1 al 10	Encuestas
			Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?	1 al 10	Encuestas
			Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo	1 al 10	Encuestas
			El empleado realiza bien el servicio la primera vez	1 al 10	Encuestas
		Capacidad de respuesta	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.	1 al 10	Encuestas
			Hay disponibilidad del empleado para atenderle.	1 al 10	Encuestas
			Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	1 al 10	Encuestas
		Seguridad	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad	1 al 10	Encuestas
			Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes	1 al 10	Encuestas
		Empatía	Usted recibió atención individualizada	1 al 10	Encuestas
			Los empleados demuestran amabilidad y buen trato	1 al 10	Encuestas
			El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos	1 al 10	Encuestas
			Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	1 al 10	Encuestas
			El empleado entiende las necesidades específicas del ciudadano	1 al 10	Encuestas