

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA, 2014

Alfredo Raúl Sotomayor Chambilla ^{1,a}

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014. **Materiales y métodos:** se planteó el estudio como investigación no experimental con diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 102 usuarios externos, seleccionados por muestreo sistemático. Para la recolección de datos, se aplicaron los cuestionarios de Calidad del Servicio y Satisfacción con el Servicio. **Conclusión:** se encontró que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014 ($r = 0,65$; $p < 0,01$), lo que implica que mientras más altas son las expectativas que se tiene del servicio a recibir, mejor es la percepción del servicio una vez recibido.

Palabras clave: Calidad de servicio en Gobierno Regional, expectativas, percepción de satisfacción del cliente de gobierno regional

QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION OF THE HEADQUARTERS OF THE REGIONAL GOVERNMENT OF MOQUEGUA 2014

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the headquarters of the Regional Government of Moquegua, 2014. **Materials and methods,** The study as experimental research transeccional correlational design was raised. The sample consisted of 102 external users, selected by systematic sampling. For data collection, they questionnaires Service Quality and Satisfaction applied to the Service. **General conclusion** was found that there is a direct and significant relationship between service quality and customer satisfaction at the headquarters of the Regional Government of Moquegua, 2014 ($r = 0.65$; $p < 0.01$), which implies that while the higher the expectations we have of service to receive, the better the perception of the service once received.

Key words: Quality service regional government, expectations, perceived customer satisfaction regional government

INTRODUCCIÓN

La creciente significación que ha adquirido la calidad del servicio en estos últimos años, permite indagar si se trata de un concepto novedoso para la dirección de las empresas o es que ha surgido

con anterioridad. Es así, que se ha encontrado referencias que el concepto viene desde hace muchos períodos. En realidad, la calidad del servicio no aparece en un momento concreto del tiempo, sino que se ha ido desarrollando según las circunstancias y necesidades.

¹ Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

^a Economista, docente universitario, magíster en Gestión Pública.

Cuando se aborda el tema de calidad no solo se refiere a un producto, en la actualidad el concepto de calidad del servicio ha formado una parte significativa de cualquier organización y de las personas que la integran. El deseo de obtener la perfección en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la empresa u organización ha impulsado a trabajar cada día con la mejora continua para lograr sus objetivos; por ello, el servicio al cliente es un factor importante en el ámbito de las organizaciones, de la misma manera puede ser un problema para estas, ya que si no se llevara a cabo de la manera correcta podría resultar el fracaso de una organización. Por lo tanto, la calidad en el servicio es un tema muy importante y base para cualquier empresa privada o pública, ya que de esta depende el fracaso o éxito de las organizaciones.

En un Estado moderno, los resultados definen la eficiencia de las entidades públicas en la medida en que quienes las dirigen hayan potenciado e impulsado sus propias capacidades de gestión. La adopción por parte de los directivos de las entidades públicas de un estilo gerencial sin dejar de reconocer la organización formal, es útil, especialmente en el cumplimiento de metas, les facilita mejores resultados, a través de la puesta en práctica de mecanismos de intervención no solo de la ciudadanía, sino también de los funcionarios y servidores, en el mejoramiento de los sistemas de trabajo y en la prestación de servicios. Para asegurar esta medida, los directivos en general deberán poseer estudios profesionales, capacitación y experiencia en el área y atributos morales que permitan reconocerlos como verdaderos líderes de la organización, capaces de dirigir cambios orientados a un mejor servicio a la ciudadanía.

En el presente caso observamos que la sede central del Gobierno Regional de Moquegua es percibida por los usuarios del servicio como una organización burocrática, con excesiva documentación y requisitos para un trámite administrativo y mucha demora en la atención de los mismos. Lamentablemente, estos casos se suscitan diariamente y en muchas oportunidades las críticas son reiterativas. Los medios de comunicación masivos (radiales, televisivos y periodísticos) expresan casi a diario estos casos. Considerando la problemática anterior, surge la necesidad de evaluar de manera objetiva cómo se caracteriza la

calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional Moquegua en el año 2014.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se enfoca desde el punto de vista cuantitativo (Velásquez y Rey, 2001). Además, se procede en el marco del método analítico – sintético, por el cual, primero, se desagregan la primera variable en función de sus dimensiones, para establecer la relación entre cada una de estas y la segunda variable; y luego, se analiza la relación entre las variables (Muñoz, 2011).

La investigación realizada se tipifica como investigación no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) y el diseño aplicado para el contraste de las hipótesis es el diseño transeccional correlacional (Velásquez y Rey, 1999), porque se pretende analizar la existencia de relación significativa entre las variables.

Población y muestra

La población estuvo conformada por los usuarios externos del Gobierno Regional, que fueron atendidos durante el periodo enero – marzo año 2014, esta población asciende a 320 usuarios atendidos. La muestra estuvo conformada por 102 usuarios externos. La selección de la muestra se hizo por muestreo sistemático (Berenson y Levine, 1996).

Los criterios de inclusión considerados son los siguientes:

- Solicitud de algún servicio oficial en el Gobierno Regional.
- Seguimiento de trámites específicos.
- Contar con mayoría de edad y pleno dominio de sus facultades mentales.

Se exceptúan de integrar la población toda persona que acuda a la sede del Gobierno Regional por cualquier otro motivo que no sea alguno de los señalados.

Técnicas e instrumentos

Considerando la encuesta como técnica fundamental, se aplicaron como instrumentos de investigación el cuestionario de calidad del servicio y el cuestionario de satisfacción con el servicio,

diseñados bajo la forma de preguntas de matriz (Sommer y sommer, 2001), en la que se adjunta un mecanismo de evaluación del indicador basado en el escalamiento Likert.

Para analizar la confiabilidad de los cuestionarios se consideró la consistencia interna de las respuestas a los ítems, calculada mediante el coeficiente alfa Cronbach, sobre la base de una muestra piloto de 18 usuarios.

- Confiabilidad del cuestionario de calidad del servicio; el coeficiente alfa – Cronbach alcanzó un valor de 0,769, considerado por algunos autores más que suficiente (Hernández et al., 2006), lo que hace al cuestionario de expectativas confiable.
- Confiabilidad del cuestionario de satisfacción con el servicio; el coeficiente alfa – Cronbach alcanzó un valor de 0,963, valor bastante alto, que evidencia que el cuestionario de percepciones del servicio es también confiable.

Para el análisis de datos se utilizó la aplicación informática SPSS 19 y Excel. En cuanto a estadísticas, se utilizaron técnicas de la estadística descriptiva e inferencial.

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa: para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías o niveles.
- Coeficiente de correlación: se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r), que expresa el grado de relación entre dos variables medidas como valores numéricos.

RESULTADOS

Calidad de servicio

En la Tabla 1 se presenta información referida a la variable calidad de servicio, se observa que la mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto, lo que significa que sus expectativas respecto al servicio a recibir en el Gobierno Regional son altas. No hay casos en el nivel bajo. En términos generales, el usuario espera recibir servicios de calidad por parte del Gobierno Regional.

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio

Nivel	frecuencia	Porcentaje
bajo	0	0,0
medio	9	8,8
alto	93	91,2
total	102	100,0

Fuente: elaboración propia

Del análisis de las dimensiones de la variable “calidad de servicio”: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (Tabla 2) se observa en todos los casos, que la mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto de cada una de las dimensiones, como ocurre también con la variable en general. Esto significa que sus expectativas respecto a cada uno de los aspectos del servicio a recibir en el Gobierno Regional de Moquegua son bastante altas. Sin embargo, hay diferencias importantes entre algunas de las dimensiones. En el caso de **elementos tangibles**, 71 usuarios, que conforman el 69,6%, se distribuyen en el nivel alto, mientras un grupo importante de 30 personas, que representan el 30,4% del grupo, tienen expectativas más moderadas y se ubican en el nivel medio. En el caso de **fiabilidad**, 89 usuarios, que conforman el 87,3%, se distribuyen en el nivel alto, mientras un grupo de 13 personas, que representan el 12,7% del grupo, se ubican en el nivel medio. En el caso de **capacidad de respuesta**, 75 usuarios, que conforman el 73,5%, consideran que los servicios a recibir son de alta calidad, mientras un grupo de 27 personas, que representa poco más de la cuarta parte del conjunto (26,5%), se ubica en el nivel medio. En lo que respecta a estas tres dimensiones, no hay casos en el nivel bajo. Finalmente, en el caso de **empatía**, 90 usuarios, que conforman el 88,2%, se distribuyen en el nivel alto, mientras un grupo de 11 personas, que representan el 10,8% del grupo, no supera el nivel medio. A diferencia de lo observado en las otras dimensiones, en esta hay un caso que califica los servicios esperados en el nivel bajo.

Tabla 2. Nivel de calidad de servicio por dimensiones en el GRM-2014.

nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0
medio	31	30,4	13	12,7	27	26,5	11	10,8
Alto	71	69,6	89	87,3	75	73,5	90	88,2
total	102	100,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Fuente: elaboración propia

Satisfacción con el servicio

Respecto a la variable *satisfacción con el servicio* (Tabla 3); la mayoría de usuarios calificaron *se siente satisfecho* con los servicios recibidos del Gobierno Regional, 72 usuarios, que representan el 70,6%, se distribuyen en esta categoría de satisfacción, 30 usuarios, que conforman el 29,4%, se consideran medianamente satisfechos con los servicios recibidos. No hubo casos de usuarios que manifestaran insatisfacción.

Tabla 3. Nivel de satisfacción con el servicio

Nivel	frecuencia	porcentaje
insatisfacción	0	0,0
Satisf. media	30	29,4
satisfacción	72	70,6
Total	102	100,0

Fuente: elaboración propia

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción con el servicio: *elementos tangibles*, *fiabilidad*, *capacidad de respuesta* y *empatía* (Tabla 4). Para todos los casos, a excepción de capacidad de respuesta, la mayoría de usuarios se considera satisfecho con cada uno de los aspectos que conforman la variable, en consecuencia, la percepción que tienen de los servicios recibidos es relativamente favorable.

Tabla 4. Nivel de satisfacción con el servicio por dimensiones

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
insatisfacción	0	0,0	0	0,0	6	5,9	2	2,0
satisf. media	47	46,1	29	28,4	52	51,0	28	27,5
satisfacción	55	53,9	73	71,6	44	43,1	72	70,6
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Fuente: elaboración propia

En el caso de *elementos tangibles*, 55 usuarios, que conforman el 53,9%, se distribuyen en la categoría de satisfacción, mientras un grupo bastante importante de 47 personas, que representan el 46,1% del total, apenas alcanzan una satisfacción media con los servicios recibidos. En el caso de

fiabilidad, 73 usuarios, que conforman el 71,6%, se distribuyen en la categoría de satisfacción, mientras un grupo de 29 personas, que representan el 28,4%, se distribuyen en la categoría de satisfacción media. En el caso de *empatía*, 72 usuarios, que representan el 70,6% del conjunto, se distribuyen en la categoría de satisfacción, mientras un grupo de 28 personas, que representan el 27,5% del total, se distribuyen en la categoría de satisfacción media.

Es importante destacar que esta última dimensión, aparecen dos casos en el nivel de insatisfacción. Por otro lado, el caso de *capacidad de respuesta*, es distinto: 52 usuarios, que representan poco más de la mitad del total (51%), se distribuyen en la categoría de satisfacción media, mientras que 44 personas, que representan el 43,1%, se ubica en la categoría de satisfacción, y seis usuarios (5,9% de la muestra) se consideran insatisfechos con esta dimensión de la variable.

Relación entre las variables

Los datos encontrados en el análisis de correlación entre la *calidad de servicio* y la *satisfacción con el servicio* (Tabla 5) permiten demostrar que existe relación directa entre ambas variables. Se tiene que el coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,676 altamente significativo ($p=0,000$), que identifica una correlación positiva media. Entonces mientras más altas son las expectativas que se tiene sobre la calidad del servicio, mayor es la satisfacción una vez recibido el servicio.

Tabla 5. Calidad de servicio y satisfacción con el servicio

		calidad de servicio	satisfacción con servicio
calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	0,676**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
satisfacción con servicio	Correlación de Pearson	0,676**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

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

Fuente: elaboración propia

El coeficiente de correlación, para el caso del análisis de correlación entre *elementos tangibles del servicio* y la *satisfacción con el servicio* (Tabla 6), alcanza un valor de 0,288 altamente significativo ($p=0,003$), que identifica una correlación positiva media. Estos datos demuestran que, existe relación directa entre las variables analizadas.

Tabla 6. Elementos tangibles del servicio y satisfacción con el servicio

		CS tangibles	Satisfacción con servicio
CS tangibles	Correlación de Pearson	1	0,288**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	102	102
satisfacción con servicio	Correlación de Pearson	0,288**	1
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	102	102

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*
Fuente: elaboración propia

Los resultados del análisis de correlación entre la *fiabilidad del servicio* y la *satisfacción con el servicio* (Tabla 7) demuestran que, existe relación directa entre dichas variables. El coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,530 altamente significativo ($p=0,000$), que identifica una correlación positiva media y significa que mientras la puntuación con que se califica la calidad de servicio en el aspecto *fiabilidad* es mayor, la satisfacción que se tiene del servicio recibido también será mayor.

Tabla 7. Fiabilidad del servicio y satisfacción con el servicio

		CS Fiabilidad	satisfacción con servicio
CS Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	0,530**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
satisfacción con servicio	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	102	102

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*
Fuente: elaboración propia

Los resultados del análisis de correlación entre la *capacidad de respuesta en el servicio* y la *satisfacción con el servicio* (Tabla 8) cuyo coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,533 altamente significativo ($p=0,000$), que identifica una correlación positiva media, demuestran que, existe relación directa entre la *capacidad de respuesta en el servicio* y la *satisfacción del cliente*.

Tabla 8. Capacidad de respuesta en el servicio y satisfacción con el servicio

		CS respuesta	satisfacción con servicio
CS respuesta	Correlación de Pearson	1	0,533**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
satisfacción con servicio	Correlación de Pearson	0,533**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*
Fuente: elaboración propia

Para el caso del análisis de correlación entre la *empatía en el servicio* y la *satisfacción con el servicio* (Tabla 9), se obtuvo un coeficiente de correlación que alcanza un valor de 0,607 altamente significativo ($p=0,000$), que identifica una correlación positiva con intensidad media y demuestra que, existe relación directa entre ambas variables.

Tabla 9. Empatía en el servicio y satisfacción con el servicio

		CS empatía	satisfacción con servicio
CS empatía	Correlación de Pearson	1	0,607**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
satisfacción con servicio	Correlación de Pearson	0,607**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

** *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*
Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

En cuanto a calidad de servicio

La mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto de la variable (91,2%), lo que significa que sus expectativas respecto del servicio que deben recibir en la sede central del Gobierno Regional son favorables. Lo mismo se observa en torno a las dimensiones de la variable: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En todos estos casos, la mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto de cada una de las dimensiones: en *elementos tangibles*, 69,6%; en *fiabilidad*, 87,3%; en *capacidad de respuesta*, 73,5%, y en *empatía*, 88,2%.

Cabe destacar que, en lo que respecta a las primeras tres dimensiones, no se identificaron casos en el nivel bajo, mientras que en lo que respecta a empatía se identificó un caso que califica los servicios esperados en el nivel bajo. Las cifras muestran que, en términos generales, el usuario espera recibir servicios de calidad por parte del Gobierno Regional, y esta expectativa se traslada a cada uno de los aspectos que dan forma a los servicios que presta el Gobierno Regional.

Los resultados se corresponden con los hallazgos de Ontón *et al.* (2010), quienes encontraron que las dimensiones más relevantes, aun cuando no eran significativamente diferentes de las demás, fueron fiabilidad y seguridad, que aquí se asimilan en una sola dimensión, fiabilidad. Corresponden también con los hallazgos de Ávila (2011), quien también de manera general encontró que el usuario percibe la calidad de servicio como buena, que aquí se puede traducir en el nivel alto que se ha considerado. Coinciden, asimismo, con los de Vera (2007), quien también encontró un nivel alto de calidad de servicio, al evaluar las expectativas de los pacientes con los que trabajó. Estos hallazgos se ubican en un marco de intención de facilitar a las administraciones públicas un enfoque común ante los retos que se plantean las sociedades del siglo XXI, entre los que se cuentan la participación del ciudadano en procedimientos y mecanismos de evaluación de los servicios públicos, y la necesidad de innovación en un contexto de incertidumbre (Ruiz, 2009). En ese sentido, cabe recordar que en un estado moderno, los resultados definen la eficiencia de las entidades públicas en la medida

en que quienes las dirigen hayan potenciado e impulsado sus propias capacidades de gestión. Pero, para ello, se requieren “democracias exigentes”, aunque estas solo existen cuando hay ciudadanos y organizaciones que cuentan con información suficiente (Sánchez, 2003).

En cuanto a la satisfacción con el servicio

La mayoría de usuarios (70,6%) se siente satisfecho con los servicios recibidos del Gobierno Regional. En la evaluación de la variable en general no hubo casos de usuarios que manifestaran insatisfacción. Similar tendencia se observa cuando se analizan las dimensiones de la variable: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Como se observa en todos los casos, a excepción de *capacidad de respuesta*, la mayoría de usuarios se considera satisfecho con cada uno de los aspectos que conforman la variable: en *elementos tangibles*, 53,9%; en *fiabilidad*, 71,6%; y en *empatía*, 70,6%. Sin embargo, en *capacidad de respuesta*, se observa una situación distinta, que exige analizar los datos con mayor detalle; en este caso, 51% de usuarios se distribuye en la categoría de satisfacción media, mientras que 43,1% se ubica en la categoría de satisfacción; cabe destacar, además, que seis usuarios (5,9% de la muestra) se consideran insatisfechos.

En términos generales, se tiene que la proporción de usuarios que alcanzan satisfacción con el servicio supera a la proporción de usuarios que no alcanzan satisfacción. En ese sentido, se corroboran los hallazgos generales de Soto (2012), quien también aplicó el mismo modelo de análisis, pero considerando las cinco dimensiones tradicionales. Se coincide con los hallazgos de Petracci (1998), quien también encontró una satisfacción alta, tanto en la evaluación que hace del promedio general de la variable como desde el análisis de la menor diferencia entre la calidad esperada y percibida. Sin embargo, los datos ponen en relieve dos situaciones importantes. Por un lado, el juicio del usuario no es favorable hacia la capacidad de respuesta que se obtiene en los servicios que brinda el Gobierno Regional, lo cual coincide con la tendencia identificada por Ontón *et al.* (2010), en el sentido de que la dimensión menos favorecida fue también la capacidad de respuesta salvando, por supuesto, las distancias que representa evaluar diferentes servicios y el hecho de que en ese estudio

la capacidad de respuesta también fue calificada positivamente, aunque en menor medida de lo que se hizo con las otras dimensiones.

Por otro lado, la percepción respecto del servicio recibido que no alcanza el nivel de satisfacción parece extenderse también hacia los elementos tangibles, en la medida que, en términos de proporción, las categorías de satisfacción y satisfacción media no están muy alejadas entre sí, lo cual induce a pensar que, considerando otros escenarios e incluso la posibilidad de acceder a otras muestras, los resultados podrían mostrar una tendencia distinta, más acorde con la ausencia de identificación con una satisfacción plena con el servicio.

De todos modos, los resultados encontrados en torno a esta variable se ubican en un plano contrario a los hallazgos de Vera (2007), pues esta autora reportó que la insatisfacción era mayor que la proporción de satisfacción, tanto como 91,7% frente a solo 8,3% de satisfacción. Claro que hay que tener en cuenta que los análisis estuvieron sujetos a una perspectiva de análisis distinta, en este caso, mediante la identificación de la variable por sí misma, y en el caso de Vera (2007) en función de las diferencias entre expectativas y calidad percibida. En el caso específico de la fiabilidad, los datos también entran en contradicción con los hallazgos de Soto (2012), pues esta autora encontró que, por lo menos, en dos servicios (Consultorio Externo y Hospitalización), la proporción de insatisfacción supera a la de satisfacción. Y sugieren una fuerte discrepancia respecto de los hallazgos de Campos y Soto (2012), en tanto estos autores encontraron que la insatisfacción de los usuarios se enfoca en categorías como maltrato, que claramente refleja aspectos que aquí se identifican con la empatía en el servicio, y ambiente y equipo, que aquí se identifica con los elementos tangibles del servicio, dos dimensiones que aquí no son relevantes en cuanto a niveles medios de satisfacción o insatisfacción.

En cuanto a la relación entre variables

El análisis de correlación efectuado entre la *calidad de servicio* y la *satisfacción con el servicio*, así como entre las dimensiones de la calidad de servicio y la *satisfacción con el servicio*, arroja resultados relativamente consistentes. En el caso de la relación entre las variables, como en el de las dimensiones

de la calidad de servicio respecto de la satisfacción con el servicio, el coeficiente de correlación resultó altamente significativo ($p < 0,01$) e identifica una correlación positiva media en todos los casos. Así, se tiene, $r = 0,676$ ($p = 0,000$), para *calidad de servicio* y *satisfacción con el servicio*; $r_1 = 0,288$ ($p = 0,003$), para *elementos tangibles del servicio* y la *satisfacción con el servicio*; $r_2 = 0,530$ ($p = 0,000$) para *fiabilidad del servicio* y *satisfacción con el servicio*; $r_3 = 0,533$ ($p = 0,000$) para *capacidad de respuesta en el servicio* y *satisfacción con el servicio*; y $r_4 = 0,607$ ($p = 0,000$) para *empatía en el servicio* y *satisfacción con el servicio*.

Si bien la fuerza de la relación entre las variables puede calificarse en la gama media, la alta significatividad encontrada permite sostener que mientras mayor es la puntuación con que se califica la calidad de servicio, mayor es también la satisfacción que se tiene del servicio recibido. Este hallazgo verifica la hipótesis general propuesta, por lo cual, existe relación directa entre la *calidad del servicio* y la *satisfacción del cliente*. Lo mismo puede decirse a nivel de dimensiones: mientras mayor es la puntuación con que se califica los elementos tangibles del servicio, la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta en el servicio y la empatía en el servicio, hablando de la variable *calidad de servicio*, mayor es también la puntuación con que se califica la satisfacción con el servicio; en otras palabras, mientras mejores son las expectativas que tiene el usuario respecto del servicio a recibir, mejor es también su percepción del servicio recibido.

En ese sentido, los resultados permitieron comprobar tanto la hipótesis general propuesta, como las hipótesis específicas que se habían formulado. En este sentido, los resultados coinciden con los hallazgos reportados por Ávila (2011), quien encontró influencia de la calidad del servicio en la satisfacción con el servicio, considerando el mismo modelo de análisis de la satisfacción del usuario, pero analizando las variables por separado, como aquí se ha hecho.

Sin embargo, hay un detalle final a tener en cuenta: en la medida que se trata de mediciones obtenidas en un espacio de tiempo relativamente corto entre sí, la correlación media encontrada no evidencia una sólida consistencia entre las mediciones efectuadas, como cabría esperar de dos mediciones

en los mismos sujetos y con los mismos indicadores. Esto indica que entre una y otra medición se abre una brecha importante, representada, primero, por el intervalo que no se alcanza en el coeficiente de correlación (alrededor de 0,4) y, segundo, en el hecho de que si bien una correlación expresa correspondencia entre ambas mediciones, no necesariamente significa que los mismos sujetos hayan conservado la misma opinión inicial después de recibido el servicio. No fue propósito de este estudio analizar esta brecha, pero esta se desprende de los resultados encontrados.

A modo de síntesis, se puede decir que los resultados respaldan los supuestos del modelo de calidad que sirvió para el análisis, en tanto se verifica una brecha entre ambas mediciones y, al mismo tiempo, respaldan también los esfuerzos que se vienen haciendo en el sector público por mejorar los servicios que se brindan al ciudadano.

CONCLUSIONES

Se encontró relación directa entre la **calidad del servicio** y la **satisfacción del cliente** en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014 ($r = 0,676^{**}$), debido a que mientras mayor es la puntuación con que se califica la calidad de servicio, mayor es también la satisfacción que se tiene del servicio recibido.

En consecuencia, existe relación directa entre las dimensiones **elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía del servicio** y la **satisfacción del cliente** en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014, lo que implica que mientras mayor es la puntuación con que se califica estas **dimensiones de la variable calidad de servicio**, mayor es también la satisfacción que se tiene del servicio recibido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aranaz, J.M. (1995). La calidad en los Servicios Sanitarios. Una propuesta general para los servicios clínicos. Barcelona: Editores Barcelona.

Ávila, H. (2011). Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del

cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao. Instituto de Investigación, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional el Callao.

Banco Mundial. (2008) Definición

de E- Gobierno. Obtenida en: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONAND-COMMUNICATIONAND-TECHNOLOGIES/EXT- GOVERNMENT/0,,menu->

RECOMENDACIONES

A las autoridades y funcionarios del Gobierno Regional. Propiciar un clima de información real y suficiente en torno a los aspectos que identifican los servicios que se ofrecen a fin de que el usuario no se cree falsas expectativas respecto de lo que va a conseguir y las formas que se requieren para ello; tanto los funcionarios como el personal administrativo, que son quienes mayormente entran en contacto directo con el usuario, deben tomar conciencia de que los resultados encontrados revelan información clave para modificar actitudes y aspectos de atención que pueden ser causales futuros de insatisfacción; revisar constantemente las formas y procedimientos que se vienen utilizando en la atención al usuario, así como los niveles de mejoramiento de la calidad de atención, a fin de optimizar los procesos de atención y se puedan superar algunas de las dificultades o entrapamientos que pueden generar insatisfacción en el usuario.

A los investigadores sociales e instituciones universitarias. Continuar la línea de investigación abierta con este estudio y considerar que el análisis de la satisfacción del usuario en el sector público puede verse influenciada por algunas variables de filiación cuya situación no ha quedado lo suficientemente clara en este y otros estudios.

Agradecimientos

A todas aquellas personas que han colaborado en las etapas de la presente investigación.

Fuente de financiamiento: autofinanciado

Conflictos de interés: el autor declara no tener conflictos de interés

- PK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html
- Bañón, R. y Carrillo, E. (1997) *La nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Universidad. Obtenido en: http://politicas.typepad.com/files/tamayo-saez_-el-analisis-de-las-politicas-publicas.pdf
- Bautista, O.D. (2008) *Ética y Política: valores para un buen gobierno*. Obtenido en: <http://eprints.ucm.es/6972/1/art-%C3%A9ticaypolitica-TI.pdf>
- Bautista, O.D. (2009) *Ética Pública y buen gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público*. Toluca: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. Obtenido en: <http://eprints.ucm.es/9829/1/eticapublica.pdf>
- Berenson, M.L. y Levine, D.M. (1996) *Estadística Básica en Administración, conceptos y aplicaciones*. 6/Ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Camarasa, J.J. (2004). *La Calidad en la Administración Pública*. Educar en el 2000, abril 2004, Instituto Murciano para la Excelencia "IMEX", 9-20.
- Campos, W. y Soto, L.R. (2012). *Satisfacción del usuario: un estudio desde la perspectiva de las quejas y reclamaciones*. Hospital Regional de Moquegua, 2011. Conocimiento para el desarrollo. Revista Oficial de la Universidad San Pedro, Vol.3, Nº2, julio - diciembre 2012, 73-80. ISSN 2225-0794.
- Carrillo, D. y Fuentes, D.Y. (2003). *Evaluación de la calidad en el servicio con base en percepciones del cliente externo, de la ciudad de Veracruz, México*. México.
- Cohen, R.J. y Swerdlik, M.E. (2006) *Pruebas y evaluación psicológicas*. México: McGraw Hill - Interamericana.
- Cole, L. y Lavoie, C. (2006) *La sociedad civil en la promoción y protección de la democracia en las Américas: una visión de futuro*. Ottawa: Fundación canadiense para las Américas. Obtenido en: http://pdba.georgetown.edu/Misc/Groups/Conference_Report_Spanish.pdf
- Cortázar, J.C. (2008) *Servicio civil en el Perú. Oportunidades para una reforma*. Nueva Gerencia Pública, setiembre 2008, Año 1, Nº4, 9-12.
- Donabedian A. (1984). *La calidad de la atención médica*. México: La prensa Mexicana S.A.
- Donabedian A. (1996). *Garantía de Calidad ¿Quién es responsable? Calidad de la Atención en Salud*, Vol. 3, Nº 1 y 2, junio.
- Furnham, A. (1992). *Psicología Organizacional*. México: Pearson.
- González, A.C. (2002). *Conceptualización del servicio por Jaques Horovitz y James Heslett*. Tesis de grado. Universidad de la Sabana, Administración de Instituciones de servicio, Chía, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación científica*. 3ª. Edición. México: McGraw Hill / Interamericana.
- Lopes, P. (2000) *Probabilidad y Estadística, conceptos, modelos y aplicaciones en Excel*. Santa Fé de Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Moreno-Luzón, M., Peris, J.F. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*. Prentice Hall, Madrid.
- Moyado, F. (2000). *Calidad y receptividad en la administración pública*. Revista Prospectiva, Nº 17, octubre de 2000.
- Moyado, F. (2002). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.
- Munch, L. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. México: Trillas.
- Muñoz, C. (2011) *Cómo elaborar una investigación de tesis*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ontón, I., Mendoza, C., Ponce, M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista*. Tesis para obtener el grado de magister en Administración Estratégica de Negocios. Escuela de Graduados, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires: Dirección Nacional de Estudios y Documentación, Dirección de Estudios e Investigación.
- Pulido, A. (1978). *Estadística y técnicas de investigación social*. Madrid: Pirámide.
- Rico, H. (2009). *Fortalecimiento de la calidad y productividad en El Salvador*. Revista de la Red de Expertos Iberoamericanos en Calidad en la Administración Pública, Número 5, 2º Semestre, 26-32.
- Ríos, N.J., Arellano, A., Cano, A., Portugal, J., Armenta Ríos, G.Dl. (2011). *Evaluación de la Satisfacción del Cliente diferenciando sus expectativas y percepciones en un Centro de Diagnóstico Integral de Pequeñas Especies (CEDIPE)*. Revista El Buzón de Pacioli, Número Especial 74, octubre 2011.
- Roldán, L.H., Balbuena, J.L., Muñoz, Y.K. (2010). *Calidad de Servicio*

- y Lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”. Lima.
- Ruiz, J. (2009). La relación entre la evaluación de las políticas públicas y la Calidad de los Servicios. Aportaciones de la AEVAL al XIV Congreso del CLAD. Revista de la Red de Expertos Iberoamericanos en Calidad en la Administración Pública, Número 5, 2º Semestre, 33-35.
- Sánchez, F. (2003) Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. Serie Gestión Pública 32. Santiago de Chile, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Obtenido en: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/7/12097/sgp32.pdf>
- Sommer, B. y Sommer, R. (2001) La investigación del comportamiento. Una guía práctica con técnicas y herramientas. México: Oxford Press University Mexico.
- Soto, L.R. (2012). Satisfacción del usuario en los servicios de Consultorio Externo, Emergencia y Hospitalización, en el Hospital Regional de Moquegua, 2011. Hospital Regional de Moquegua, Dirección Regional de Salud – Moquegua, Moquegua, Perú.
- Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. Revista de la CEPAL, N° 71, agosto 2000.
- Ugarte, M. (2008) Reforma administrativa del Estado: una administración pública inclusiva. En El Estado en debate: múltiples miradas. Obtenido en: <http://www.pnud.org.pe/data/publicacion/EstadoEnDebate2010-2.pdf>
- Velásquez, Á. y Rey, N. (2011) Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Vera, M.B. (2007) Satisfacción de los pacientes del Hospital de Apoyo Moquegua: expectativas previas al ingreso y calidad de atención percibida al alta hospitalaria, 2005. Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad “Inca Garcilaso de la Vega”, Lima.
- Villoria, M. (1996). La Modernización de la Administración como instrumento al servicio de la democracia. MAP, España.

Autoridades Universitarias en el Auditorio “El Amauta” – Ceremonia de Aniversario de la UJCM 2016

Cortesía: Oficina de
Comunicación e Imagen
Institucional

Más información en:
www.ujcm.edu.pe



UJCM SEDE MOQUEGUA