

CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, PUNO

QUALITY OF SERVICE AND USER SATISFACTION AT THE SERVICE CENTER OF THE MINISTRY OF ECONOMY AND FINANCE, PUNO

DOI: <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v2i4.44>

Recibido: 30/06/22

Aceptado: 09/08/22

Félix Henry Gutierrez Castillo

<https://orcid.org/0000-0002-8095-1572>

henrygutierrezcastillo@gmail.com - Universidad Nacional del Altiplano

Ronny Alexander Gutierrez Castillo

<https://orcid.org/0000-0003-0861-8027>

alxandrgutcas@gmail.com - Universidad Nacional del Altiplano

Sergio Paúl Gutierrez Castillo

<https://orcid.org/0000-0003-4129-5012>

sergioguticas2015@gmail.com - Universidad Nacional del Moquegua

Ana María Ramos Ramos

<https://orcid.org/0000-0001-7683-5539>

anaramos2792@gmail.com - Empresa de Generación Eléctrica de San Gabán S.A.

Félix Alejandro Gutierrez Gallegos

<https://orcid.org/0000-0003-1958-6446>

felixgutierrezgallegos@gmail.com - Programa Nacional Cuna Más

RESUMEN

El gobierno peruano, en su esfuerzo por mejorar la calidad del servicio, implementa sistemas de calidad de atención. En ese sentido, este trabajo pretende establecer el grado de relación que existe entre la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas peruano en Puno, de acuerdo con tres atributos específicos: Orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad. El diseño de investigación fue el no experimental, de tipo transversal, de análisis correlacional; la población fue de 1842 usuarios y la muestra de 217. Como técnicas de recolección de datos, se utilizaron la encuesta, el cuestionario y la observación directa; de acuerdo a la guía de observación de conductas observables. Para contrastar las hipótesis se realizó la prueba estadística "Chi-Cuadrado" obteniendo como resultado, un valor $p = 0,027$, demostrándose que si existe relación entre las variables planteadas y según el coeficiente V de Cramer ésta tiene un grado de 68.80%. Se concluye que el nivel de cumplimiento de los atributos de calidad en el servicio por parte del personal influye en la satisfacción de los usuarios atendidos en la entidad.

Palabras Clave: Atención pública, atributos, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The Peruvian government, in its effort to improve service quality, implements quality of care systems. In this sense, this work aims to establish the degree of relationship that exists between the quality of the service and the satisfaction of the users in the User Service Center of the Peruvian Ministry of Economy and Finance in Puno, according to three attributes Specific: Orientation to excellence, willingness to serve and act with integrity. The research design was: non-experimental cross-sectional correlational analysis; The population was 1842 users and the sample was 217. As data collection techniques, the survey, questionnaire and direct observation were used; according to the observation guide for observable behaviors. To contrast the hypotheses, the "Chi-Square" statistical test was carried out, obtaining as a result, a p value = 0.027, showing that if there is a relationship between the proposed variables and according to Cramer's V coefficient, it has a degree of 68.80%. It is concluded that the level of fulfillment of the service quality attributes by the staff influences the satisfaction of the users served in the entity.

Key Words: Public attention, attributes, quality of service, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones del sector público y privado en Perú, se encuentran inmersas en un mundo completamente globalizado donde exige altos niveles de competitividad. Esto plantea a las instituciones la necesidad de distinguirse por su capacidad de gestión y la calidad de sus servicios al usuario.

Por otra parte, es de mencionar que en los últimos años la economía peruana ha crecido significativamente mejorando las condiciones de vida de la población, sin embargo, este crecimiento no ha sido bien acompañado por una mejora en la calidad de los servicios públicos, generando insatisfacción en los usuarios (Zuleta, et al., 2014). Por tanto, la Administración Pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios. Cada día los usuarios se van acostumbrando a que el sector privado les ofrezca unos tiempos de respuesta cada vez más rápidos y unos servicios de mayor calidad, esperando que el sector público se comporte del mismo modo. Muchas veces los procedimientos con demasiados trámites lentos, con largas colas y el no brindar al usuario la información que necesita, son prácticas cada vez más criticadas en todas las administraciones del mundo (Zuleta, et al., 2014).

Es así que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) a través de sus centros de atención al usuario no es ajeno a la importancia que tiene brindar una adecuada calidad de atención a sus usuarios, y adecuándose a los estándares propuestos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2013) y al Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, 2015), desarrolla un Modelo de calidad de atención de los servicios al usuario con tres atributos principales que son: orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad, los mismos que se reflejan en el cumplimiento de conductas observables del personal que brinda el servicio al usuario, pretendiendo con ello mejorar los niveles de satisfacción de sus usuarios.

Al respecto, para el desarrollo de la investigación se tomó como antecedentes, los trabajos relacionadas a las variables estudiadas como la percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México, donde concluyeron que los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23%) y la mejoría en el estado de salud (12%); en tanto que los motivos para señalar que la atención es de mala calidad, fueron los largos tiempos de espera (24%) y las deficiencias en el diagnóstico (12%).

La satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de los hospitales en la ciudad de Hidalgo, España (Sánchez, 2005), teniendo como resultados que a mayor comodidad y ambiente agradable tanto en la sala de espera, consultorio y baños (limpios y abiertos), hay una mayor percepción de calidad por parte de los pacientes; el 78% de pacientes así declararon en la encuesta que se les aplicó. Asimismo, en el ámbito nacional se tiene que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital Nacional Dos de Mayo (Zavala, 2010) es del 74% considerado como medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda el Hospital.

En ese sentido, la investigación se realizó por la creciente importancia que está tomando en los últimos años la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios públicos, considerando que actualmente se tiene un gran número de usuarios que se encuentran insatisfechos con dichos servicios (Zuleta, et al., 2014).

Por tanto, se estima que esta investigación está justificada por la necesidad de mejora de la calidad del servicio de la entidad pública, debido a que permitirá conocer los niveles de cumplimiento de cada atributo de calidad en el servicio por parte del personal que labora en esta entidad y saber los niveles de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado.

Se plantea como problema: ¿Cuál es el grado de relación entre el cumplimiento de los atributos de calidad en el servicio (orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad) y la satisfacción de los usuarios en

el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno?; el objetivo: Determinar el grado de relación entre el cumplimiento de los atributos de calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno. Y finalmente la hipótesis: El cumplimiento de los atributos de calidad en el servicio tiene un grado de relación significativo con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno.

Para ello se debe tomar en cuenta los siguientes fundamentos teóricos:

Calidad.- La calidad es un concepto muy subjetivo y no existe una definición exacta ni estandarizada sobre lo que es; como tal cada persona de acuerdo a las expectativas del servicio que espera recibir la percibe de diferente manera.

Las normas ISO 9000 expresan el término calidad como "la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor" (Cantú, 1997). Para Druker (1994), la calidad se refiere únicamente al valor que un consumidor le otorga a un producto o servicio, entendiéndose con esto que el cliente es quien determinará la calidad del producto y/o servicio que se le otorga. Por su parte, Olvera y Scherer (2009) señalaron que la calidad es el grado de satisfacción que obtiene el cliente en relación con su expectativa inicial, es un aspecto totalmente subjetivo y personal; sin embargo, se debe buscar la forma de lograr la superación de esta satisfacción, no solo cubrir una necesidad, sino ofrecer más.

Servicio.- Respecto a la definición de servicio se dice que es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente (Muller, 2003), los servicios son acciones, procesos y ejecuciones intangibles (Zeithmal & Bitner, 2002).

Serna (1999) afirmó que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña por satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas

de sus clientes externos. Por su parte, Olvera & Scherer (2009) señalaron que el servicio es una actividad humana que se caracteriza por ofrecer tu tiempo, habilidades y conocimientos en beneficio de los demás, escuchar con atención a los demás, buscar una solución a sus problemas, dar una sonrisa, saludar y ayudar.

Satisfacción.- La satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio en términos de que si este respondió a sus necesidades y expectativas; se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio (Zeithmal & Bitner, 2002); asimismo, la satisfacción se relaciona con el resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplar otros factores (Rey, 2000).

Márquez (2009) señala que la satisfacción por lo general se observa como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del mismo; desde este punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del usuario. Asimismo, los niveles de satisfacción que se manifiestan en determinadas actitudes u opiniones, tienen su origen en el tipo de percepción que tiene el sujeto respecto del tema o asunto que le interesa (Pérez & Hidalgo, 2006).

Usuarios.- El término de usuario suele acompañarse de un calificativo que define su posición relativa con respecto a la organización (Benites & Guerrero, 2007). Ahora, respecto a la definición de la satisfacción se dice que es la respuesta de saciedad del cliente o usuario; es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, el mismo que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo (Oliver, 1977).

Satisfacción de los Usuarios.- De los autores consultados se entiende que la satisfacción del usuario se refiere al sentimiento que experimenta éste, respecto al tipo de atención que recibe cuando concurre a un lugar específico. El usuario realiza una valoración en relación al servicio que recibe, si este responde a sus necesidades y expectativas estará satisfecha, en caso de no ser así se sentirá insatisfecho.

Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas.- Este ministerio es un organismo del Poder Ejecutivo del Perú, cuya organización, competencia y funcionamiento está regido por el Decreto Legislativo N° 183 y sus modificatorias. Está encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, política fiscal, inversión pública y política económica y social. Asimismo, diseña, establece, ejecuta y supervisa la política nacional y sectorial de su competencia asumiendo la rectoría de ella. Por su parte, es un Centro de Servicios de Atención al Usuario del MEF, que presta servicios de capacitación, asistencia técnica, atención de consultas y mesa de partes a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a organismos públicos, entidades de tratamiento empresarial y público usuario de cada localidad (Gutiérrez, 2017).

Los atributos de calidad en el servicio caracterizan el estilo de servicio propio y distinguen a la entidad, para el desarrollo y gestión de una cultura de calidad de servicio diferenciado, el modelo de calidad de atención de los servicios a usuarios de este ente público, se basa en tres atributos que son: Orientación a la Excelencia; Disposición a Servir y Actuar con Integridad.

Para entender ello, se debe definir a las conductas observables como aquellas acciones o comportamientos visibles que debe realizar el personal, para confirmar la puesta en práctica de un atributo específico. De esta manera, a través de las conductas observables se expresan los atributos de servicio que constituye el estilo de servicio que caracteriza y diferencia a la entidad. A continuación, se detallan las conductas observables relacionadas con los atributos de calidad:

Orientación a la Excelencia: El personal está orientado a la excelencia cuando en su labor diaria: Se prepara con la anticipación debida y cuenta con todos los elementos necesarios para iniciar la atención sin mayor demora; hace preguntas que le permitan hacer un diagnóstico acerca del verdadero requerimiento de sus usuarios (entiende que no siempre los usuarios saben explicarlo con claridad, por ello, averigua e indaga); revisa con detenimiento la información que recibe y entrega a sus usuarios para verificar que no exista ningún error que pudieran retrasar los procedimientos; se esmera por atender a sus usuarios, poniendo mucha atención y concentración en sus operaciones para evitar cometer errores (Gutiérrez, 2017).

Disposición a Servir: El personal está dispuesto a servir cuando: Crea un ambiente cálido manteniendo un trato y gesto amable durante toda la atención; mantiene una imagen personal impecable, ordenada y muy profesional (se preocupa por generar un impacto positivo y de confianza en el primer contacto con sus usuarios); evita distracción al momento de la atención y se concentra solo en el requerimiento de su usuario y demuestra interés sincero en ayudarlo; escucha atentamente los requerimientos o consultas del usuario; y demuestra tolerancia frente a las diversas consultas de los usuarios, aun si son repetitivas o la respuesta es evidente (Gutiérrez, 2017).

Actuar con Integridad: El personal actúa con integridad cuando: Absuelve consultas o dudas del usuario y confirma que haya comprendido la información (Si no puede ayudarlo, se preocupa por hacer una adecuada derivación); es claro con los tiempos estimados de respuesta o plazos de atención, sabiendo que éste es un factor crítico para los usuarios, no genera falsas expectativas; brinda información clara, precisa y transparente; hace preguntas para confirmar la clara comprensión de la información por parte de sus usuarios; entrega material adicional; y ante cualquier equivocación pide las disculpas del caso y explica detalladamente los pasos que hay que seguir para enmendar el error (Gutiérrez, 2017).

Por otra parte, se puede mencionar los siguientes estudios que tienen relación con las variables calidad y satisfacción estudiadas en esta investigación, tal es el caso de Bernedo (2010), quien estudió aspectos como la sensibilidad y empatía. Caballero (2007) estudió los atributos de integridad, seguridad, información completa y el respeto al usuario. Olave (2009) desarrollo el aspecto tangible, competencia profesional, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, acceso, trato e información.

Salas (2006) estudio los aspectos de atención sin demora y trato amable y cortés. Saravia (2010) confiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Tisnado (2008) cortesía, educación y buenas maneras, atmósfera hospitalaria y bienvenida hospitalaria y amable.

MATERIALES Y MÉTODOS – METODOLOGÍA

Lugar de estudio

El trabajo de investigación se desarrolló en el ámbito de cobertura que tiene la entidad en la región de Puno que esta subdividida en 13 provincias y 109 distritos; región que se encuentra ubicada al extremo sur este del Perú; cuenta con una extensión territorial de 71 999,00 km² (6% del territorio nacional) siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional. Limita por el norte con la región de Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la región de Tacna y la República de Bolivia y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco (SINEACE, 2018).

Clase y enfoque de Investigación

El trabajo corresponde a una clase de investigación empírica, basada en la observación de los fenómenos de manera directa por el investigador, y tiene un enfoque cuantitativo (Canales, 2011).

Tipo y Diseño de Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación correlacional (Hernández, et al., 2010) debido a que el propósito fue establecer si existe relación entre los atributos de calidad en el servicio estudiados por parte del

personal y la satisfacción de los usuarios en entidad pública. Se aplicó el método deductivo, que es el proceso de razonamiento que parte de un marco general, hacia lo particular.

El diseño de investigación fue de carácter “No experimental” cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional; y de tipo transversal que, según Hernández, et al. (2010) indicó que, en este tipo los sujetos (fenómenos) son observados en su ambiente natural, en su realidad y a su vez se recopilan datos en un momento único.

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 1842 usuarios que utilizaron los servicios de la entidad pública, atendidos durante el periodo 2015; para el desarrollo del trabajo se utilizó el muestreo probabilístico, considerando un nivel de confiabilidad de 95% y un error del 5%, obteniendo de esta manera una muestra representativa de 217 usuarios atendidos en la entidad.

Seguidamente, se halló las muestras por estrato, es decir por cada colaborador que labora en la entidad pública, para ello se realizó el muestreo estratificado.

Nº	Personal	Número de Usuarios atendidos	Proporción	Tamaño de Muestra
1	Personal 1	127	0.069	15
2	Personal 2	126	0.068	15
3	Personal 3	127	0.069	15
4	Personal 4	127	0.069	15
5	Personal 5	126	0.068	15
6	Personal 6	126	0.068	15
7	Personal 7	127	0.069	15
8	Personal 8	120	0.065	14
9	Personal 9	119	0.065	14
10	Personal 10	120	0.065	14
11	Personal 11	120	0.065	14
12	Personal 12	118	0.064	14
13	Personal 13	120	0.065	14
14	Personal 14	120	0.065	14
15	Personal 15	119	0.065	14
Total		1842	1	217

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizaron fueron: la encuesta (que fue realizada a cada usuario atendido) y la observación directa (observación del cumplimiento de las

conductas observables del personal que labora en la entidad).

El instrumento utilizado para determinar el nivel de cumplimiento de los atributos de calidad en el servicio por parte del personal de la entidad, fue la "Guía de Observación de Conductas Observables" validada por el Ministerio de Economía y Finanzas (Gutiérrez, 2017), en ella se presentó 15 afirmaciones distribuidas en tres aspectos fundamentales: Orientación a la excelencia, Disposición a Servir y Actuar con Integridad, esto con la finalidad de medir el nivel de cumplimiento de los atributos de la calidad en el servicio.

Ahora, para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios el instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo que se estructuró en 15 afirmaciones, donde la calificación se plantea utilizando la escala de Likert de 5 puntos, desde 1 (Muy Insatisfecho) hasta 5 (Muy Satisfecho), sobre las que se pide valoración al encuestado (usuario del servicio brindado por la entidad pública. Las afirmaciones presentadas en la encuesta para las variables estudiadas se muestra en el anexo 1.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos se tuvo en cuenta la evaluación y análisis de los dos instrumentos utilizados (la Guía de Observación de Conductas Observables y la encuesta de satisfacción llenada por los usuarios), información que fue consolidada en tablas donde se aplicó el procedimiento siguiente: Tabulación de datos; descripción, interpretación y análisis de datos (para obtener la representación escrita, tabular y gráfica); se aplicó porcentajes, estadísticas y esquemas básicos (utilizando la estadística descriptiva); finalmente se explicó los resultados de la investigación (utilizando el Software IBM-SPSS versión 22).

Asimismo, es de precisar que, para determinar la relación entre las variables de la investigación se utilizó la prueba no paramétrica: Coeficiente de Correlación de Pearson (Chi-cuadrado) que, "es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o

de razón" (Hernández et al., 2010). Los resultados de las pruebas estadísticas permitieron dar confiabilidad y validez al instrumento de medición y a su vez contrastar las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación.

RESULTADOS

Los resultados para el objetivo general se detallan en las tablas 1, 2 y 3. En la tabla 1 se aprecia la variable cumplimiento de atributos de calidad del personal, donde el 26.67% alcanzan un nivel "Alto", es decir poseen elevados niveles de cumplimiento de los tres atributos de calidad en el servicio (orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad); el 53.33% "Bueno"; el 13.33% "Mínimo necesario"; y el 6.67% "Insatisfactorio".

Según los resultados obtenidos y detallados en la tabla 1, parece indicar que el cumplimiento respecto a los atributos de calidad en el servicio brindado por el personal que labora en la entidad, arroja que este en su mayoría está entre "Bueno" y "Alto" teniendo el 80%, lo que representa que 12 trabajadores cumplen con los atributos de calidad.

Tabla 1
Cumplimiento de atributos de calidad en el servicio del personal que labora en la entidad.

Cumplimiento de atributos de calidad	Fi	hi%	Fi	Hi%
Insatisfactorio	1	6.67	1	6.67
Mínimo Necesario	2	13.33	3	20.00
Bueno	8	53.33	11	73.33
Alto	4	26.67	15	100.00
Total	15	100.00		

Fuente: Guía de Observación de Conductas Observables emitida por el MEF.

En la tabla 2 se muestra la variable satisfacción de los usuarios atendidos, donde el nivel de satisfacción de los usuarios en la escala "Indiferente" representa el 26.67%; "Insatisfecho" el 13.33% y "Satisfecho" el 60.00%. Es de precisar que según las encuestas realizadas a los usuarios no se presentaron niveles de satisfacción en las escalas de "Muy insatisfecho" y "Muy satisfecho", lo que indica que los usuarios no muestran un descontento excesivo ni una satisfacción plena respecto al servicio que se brinda en la entidad.

De los resultados obtenidos en la tabla 2, se interpreta que 9 empleados que representa el 60%; según los usuarios; el grado de satisfacción es "Satisfecho", 4 de estos (26.67%)

tiene un calificativo de "Indiferente" y solo 2 (13.33%) obtienen una calificación de "Insatisfecho".

Tabla 2

Satisfacción de los usuarios atendidos en la entidad respecto a los atributos de calidad en el servicio.

Satisfacción del Usuario	Fi	hi%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	2	13.33
Indiferente	4	26.67
Satisfecho	9	60.00
Muy Satisfecho	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios.

Con base en los resultados reflejados en las tablas 1 y 2 se elaboró la tabla 3, que representa la relación entre el cumplimiento de los atributos de calidad del personal y la satisfacción de los usuarios atendidos, donde se puede apreciar que: 3 colaboradores (20.00%) se encuentran en un nivel de cumplimiento de atributos de calidad "Bueno" y tienen un nivel de satisfacción en la escala "Indiferente" por parte de los usuarios; 5 (33.33%) se encuentran en un nivel de cumplimiento "Bueno" y tienen un nivel de satisfacción "Indiferente"; 4 (26.67%) alcanzan tienen un nivel de cumplimiento "Alto" y tienen un nivel de satisfacción "Satisfecho"; 1 (6.67%) se encuentra en un nivel de cumplimiento "Mínimo Necesario" y tiene un nivel de satisfacción "Insatisfecho"; 1 (6.67%) que tiene un nivel "Mínimo Necesario" y tiene un nivel de satisfacción "Indiferente"; finalmente 1 colaborador (6.67%) se encuentra en un nivel de cumplimiento "Insatisfactorio" y tiene un nivel de satisfacción "Insatisfecho" por parte de los usuarios.

Tabla 3

Cumplimiento de atributos de calidad de servicio y niveles de satisfacción de los usuarios en la entidad.

Atributos de calidad	Insatisfactorio		Mínimo Necesario		Bueno		Alto		Total	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Muy Insatisfecho	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Insatisfecho	1	6.67	1	6.67	0	0.00	0	0.00	2	13.33
Indiferente	0	0.00	1	6.67	3	20.00	0	0.00	4	26.67
Satisfecho	0	0.00	0	0.00	5	33.33	4	26.67	9	60.00
Muy Satisfecho	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	1	6.67	2	13.33	8	53.33	4	26.67	15	100.00

Fuente: Resultados reflejados en las tablas 1 y 2.

De manera similar se presentan los resultados para los objetivos específicos que fueron:

1. Establecer el grado de relación entre el cumplimiento del atributo orientación a la excelencia por parte del personal y la satisfacción de los usuarios en la entidad.

2. Establecer el grado de relación entre el cumplimiento del atributo disposición a servir por parte del personal y la satisfacción de los usuarios en la entidad.

3. Establecer el grado de relación entre el cumplimiento del atributo actuar con integridad por parte del personal y la satisfacción de los usuarios en la entidad.

En la tabla 4 se muestra el Cumplimiento de cada atributo de calidad en el servicio del personal que labora en la entidad y en la tabla 5 se visualiza la Satisfacción de los usuarios atendidos en la entidad respecto a cada atributo de calidad donde la explicación de los porcentajes es igual que en el objetivo general.

Tabla 4

Cumplimiento de cada atributo de calidad en el servicio del personal que labora en la entidad, según cada objetivo específico planteado.

Cumplimiento de atributos de calidad	Objetivo Específico 1		Objetivo Específico 2		Objetivo Específico 3	
	Fi	hi%	Fi	hi%	Fi	hi%
Insatisfactorio	2	13.33	2	13.33	1	6.67
Mínimo Necesario	2	13.33	4	26.67	6	40.00
Bueno	5	33.33	3	20.00	3	20.00
Alto	6	40.00	6	40.00	5	33.33
Total	15	100.00	15	100.00	15	100.00

Fuente: Guía de Observación de Conductas Observables emitida por el MEF.

Tabla 5

Satisfacción de los usuarios atendidos en la entidad respecto a cada atributo de calidad en el servicio, según cada objetivo específico planteado.

Satisfacción del Usuario	Objetivo Específico 1		Objetivo Específico 2		Objetivo Específico 3	
	Fi	hi%	Fi	hi%	Fi	hi%
Muy Insatisfecho	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Insatisfecho	1	6.67	3	20.00	1	6.67
Indiferente	7	46.67	8	53.33	9	60.00
Satisfecho	7	46.67	4	26.67	5	33.33
Muy Satisfecho	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	15	100.00	15	100.00	15	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios.

Para la contrastación de la hipótesis, se utilizó el estadístico Chi-Cuadrado "X²"; tal y conforme se detalló en la ítem anterior; obteniendo como resultado un valor de p = 0.027 y siendo este menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre el cumplimiento de los atributos de calidad en el servicio por parte del personal y la satisfacción de los usuarios en la entidad; quedando de esta manera contrastada la hipótesis general; asimismo, se obtuvo que el grado de relación según coeficiente V de Cramer es de 68.80%.

Ahora respecto a los objetivos específicos planteados que refiere al grado de relación entre el cumplimiento de cada uno de los atributos de calidad en el servicio (Orientación

a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad) y la satisfacción de los usuarios en la entidad, Puno, se obtuvo los siguientes valores: $p_1 = 0.048$, $p_2 = 0.030$ y $p_3 = 0.002$; y siendo estos menores a 0.05 se aceptó sus respectivas hipótesis alternas; quedando de esta manera contrastada las hipótesis específicas; asimismo, se obtuvo como grado de relación según coeficiente V de Cramer, 65.10%, 68.20 y 84.20, respectivamente.

DISCUSIÓN

Verificando las investigaciones relacionadas con las variables estudiadas de calidad de los servicios y satisfacción, y considerando los resultados obtenidos, se aprecia que los aspectos de calidad citados en otras investigaciones se relacionan, complementan o se encuentran dentro de uno de los atributos de calidad mencionados en el presente trabajo de investigación que son: Orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad. A continuación, se muestra la relación de los aspectos de calidad citados por algunos autores y la relación con los atributos de calidad tratados en esta investigación.

En su investigación relacionada al sector salud, Ramirez, et al., (1997), concluye que los principales motivos que definen la calidad son: el trato personal (23%), a mejoría en el estado de salud (12%); en tanto que los motivos para señalar que la atención es de mala calidad, fueron los largos tiempos de espera (24%) y las deficiencias en el diagnóstico (12%). Estos aspectos se relacionan directamente con las conductas observables del atributo disposición a servir debido a que algunas conductas del personal que realiza la atención son: Crea un ambiente cálido, manteniendo un trato y gesto amable durante toda la atención, escucha atentamente los requerimientos o consultas del usuario y demuestra tolerancia frente a las diversas consultas del usuario, aun si son repetitivas o la respuesta es evidente. Asimismo, se relaciona con el atributo orientación a la excelencia, donde una de las conductas del personal que realiza la atención es: Se prepara con la anticipación debida y cuenta con todos los elementos necesarios para iniciar la atención sin mayor demora.

Por otra parte, Bernedo (2010), estudió aspectos como la sensibilidad y empatía, que en esta investigación se relacionan con las conductas del atributo orientación a la excelencia, donde el personal que realiza la atención: Hace preguntas que le permitan hacer un diagnóstico acerca del verdadero requerimiento del usuario, porque entiende que el usuario no siempre lo explica con claridad, por ello, averigua e indaga.

De la misma forma, Caballero (2007) estudió los atributos de integridad, seguridad, información completa y el respeto al usuario, los cuales en esta investigación se relacionan con las conductas del atributo actuar con integridad, donde el personal que realiza la atención: Brinda información clara, precisa y transparente y es claro con los tiempos estimados de respuesta o plazos de atención, sabiendo que éste es un factor crítico para el usuario, no genera falsas expectativas.

Olave (2009) desarrollo el aspecto tangible, competencia profesional, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, acceso, trato e información. Estos aspectos en esta investigación, se relacionan con las conductas del atributo actuar con integridad, donde el personal que realiza la atención: Absuelve consultas o dudas del usuario y confirma que haya comprendido la información, si no puede ayudarlo, se preocupa por hacer una adecuada derivación.

Salas (2006) indica como aspectos principales atención sin demora y trato amable y cortés; que se relacionan con las conductas observables del atributo orientación a la excelencia, donde el personal que realiza la atención: Se prepara con la anticipación debida y cuenta con todos los elementos necesarios para iniciar la atención sin mayor demora. Asimismo, tiene relación con las conductas del atributo disposición a servir, donde el personal que realiza la atención: Crea un ambiente cálido, manteniendo un trato y gesto amable durante toda la atención, escucha atentamente los requerimientos o consultas del usuario y demuestra tolerancia frente a las diversas consultas del usuario, aun si son repetitivas o la respuesta es evidente.

Por su parte, Saravia (2010) refiere como aspectos importantes a la confiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y empatía; y como se mencionó anteriormente tienen correspondencia con las conductas observables de actuar con integridad y orientación a la excelencia.

Finalmente, Tisnado (2008) indica como aspectos principales a la cortesía, educación y buenas maneras, atmósfera hospitalaria y bienvenida hospitalaria y amable; los cuales en esta investigación se relacionan con las conductas del atributo disposición a servir, donde el personal que realiza la atención: Mantiene una imagen personal impecable, ordenada y muy profesional, se preocupa por generar un impacto positivo y de confianza en el primer contacto con el usuario y crea un ambiente cálido manteniendo un trato y gesto amable durante toda la atención.

En ese sentido, se puede expresar que es muy esencial el cumplimiento de las conductas observables de los atributos de calidad (Orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad) por parte del personal que brinda el servicio, para poder lograr mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en cualquier entidad, realizando mediciones constantes, tomando las medidas correctivas e incluyendo actualizaciones, que servirán para seguir mejorando la prestación de servicios de una entidad.

CONCLUSIONES

En conclusión, de los resultados obtenidos para los objetivos planteados podemos decir que sí existe relación significativa entre el cumplimiento de los atributos de calidad (Orientación a la excelencia, disposición a servir y actuar con integridad) en el servicio por parte del personal y la satisfacción de los usuarios.

En tal sentido, se sugiere que las instituciones que brindan servicios similares opten por un modelo de calidad de servicios al usuario similar al que usa el Ministerio de Economía y Finanzas, esto debido a que es una propuesta de gestión contrastada con la realidad con resultados muy positivos, así se logrará un

mejor desempeño del personal, brindando servicios de alta calidad, elevando la satisfacción del usuario y contribuyendo con ello al desarrollo del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benites, I. y Guerrero, A. (2007). Administración de los Sistemas de Información. FACHSE.
- Bernedo, P. (2010). La Calidad del Servicio Basado en las Percepciones y Expectativas de los Asegurados de la Red Asistencial Puno - Essalud - Puno 2008. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Altiplano].
- Caballero, L. (2007). Calidad de los Servicios de Salud y Satisfacción del Usuario en Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Micro Red Puno 2007. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Altiplano].
- Canales, A. (2011). Metodología de la investigación científica. Ediciones UNAP.
- Gutierrez, F. (2017). Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el centro de servicios de atención al usuario del ministerio de economía y finanzas Puno, 2015. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Altiplano].
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). Metodología de la Investigación (5a ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, 8/2015, Diario Oficial El Peruano, de 10 de agosto, 559014-559014. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/RM-186-2015-PCM.pdf>

- Márquez, M. (2009). *La satisfacción laboral*. McGraw Hill.
- Muller, E. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. Trillas.
- Olave, L. (2009). *Efecto de la Capacitación en la Calidad de Atención en los Trabajadores del Policlínico de Salud de la Policía Nacional del Perú, Región Puno 2007*. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Altiplano].
- Olvera, I. y Scherer, A. (2009). *El Cliente y la Calidad en el Servicio* (1era. ed.). Impresora Publimex, S. A. de C. V.
- Pérez, J. y Hidalgo, M. (2006). *Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción*. McGraw Hill.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 1/2013, Diario Oficial El Peruano, de 8 de enero, 4 8 5 7 6 5 - 4 8 5 7 8 5 . <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153. <https://revistas.um.es/analesdoc/artic/view/2451>
- Salas, A. (2006). *Expectativas y Percepciones de los Usuarios del Nivel de Calidad de Atención de los Hospitales de la Región de Salud Puno*. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Altiplano].
- Sánchez, C. (2005). *Satisfacción de los Servicios de Salud y su relación con la Calidad en los Hospitales de Ixmiquilpan HGO, de la ciudad de Hidalgo, España*. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Castilla de la Mancha].
- Saravia, A. (2010). *La Calidad de Atención en el Servicio de Hospedajes no Categorizados y Competitividad en la Ciudad de Puno: Periodo 2009*. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Altiplano].
- SIENACE –Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2018). *Caraterización de la región Puno*. <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/04/Caracterizaci%C3%B3n-de-la-regi%C3%B3n-Puno-2018-Sineace.pdf>
- Tisnado, T. (2008). *Calidad de Servicios y Satisfacción del Turista Extranjero en los Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros en la Ciudad de Puno 2005-2006*. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional del Atiplano].
- Zavala, D. (2010). *Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. [Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Zeithmal, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2da. ed.). McGraw Hill.