
Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca

Quality of service in the Provincial Municipality of Chota, Cajamarca

Luis A. Barboza Tarrillo¹ *  Jorge A. Tejada Carrera² 

¹Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH), Ciudad Universitaria Colpamatara, 06120, Chota, Cajamarca, Perú.

* Autor de correspondencia [e-mail: lbarboza@unach.edu.pe]

RESUMEN

La Municipalidad Provincial de Chota es el ente principal de esta investigación, y es frecuente escuchar que no ofrece un servicio de calidad ante el ciudadano, mostrando así una baja percepción en la calidad de servicio. En ese contexto, el objetivo en este estudio fue medir la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chota. La metodología empleada es descriptiva, transversal, observacional y de ruta cuantitativa. La muestra fue de 384 ciudadanos. El instrumento que se utilizó es una metodología estandarizada para medir la calidad de servicio llamado modelo SERVQUAL, que contiene un cuestionario que está compuesto por cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, consta de 22 preguntas que sirvió para medir los niveles de percepción y expectativa mediante la escala de Likert. Los resultados muestran brechas negativas, lo que indica que las percepciones fueron menores en todas las dimensiones que las expectativas, concluyendo que los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Chota son deficientes o de mala calidad.

Palabras claves: percepción, expectativa, modelo servqual, usuario, calidad de servicio.

ABSTRACT

The Provincial Municipality of Chota is the main entity of this research, and it is common to hear that it does not offer a quality service to the citizen, thus showing a low perception in the quality of service. In this context, the objective of this study was to measure the quality of service of the Provincial Municipality of Chota. The methodology used is descriptive, cross-sectional, observational and quantitative. The sample consisted of 384 citizens. The instrument that was used is a standardized methodology to measure the quality of service called the SERVQUAL model, which contains a questionnaire that is composed of five dimensions that are: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, it consists of 22 questions that served to measure the levels of perception and expectation through the Likert scale. The results show negative gaps,

indicating that perceptions were lower in all dimensions than expectations, concluding that the services provided by the Provincial Municipality of Chota are deficient or of poor quality.

Keywords: perception, expectation, servqual model, user, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es de gran importancia debido a que actualmente los ciudadanos o usuarios han cambiado profundamente, reclamando servicios de calidad que satisfagan sus expectativas, exigiendo a las instituciones públicas actualizarse, innovarse y modernizarse. Hernández y Pérez (2013) señalan que, en México los ciudadanos exigen servicios y bienes públicos de excelente calidad, así como requieren que sean transparentes con el uso eficiente de los recursos estatales.

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios y se basa en el conocimiento de las necesidades del ciudadano y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018). Asimismo, la calidad del servicio es un elemento fundamental en el ejercicio de la función municipal, donde la satisfacción de necesidades y expectativas a nivel municipal es percibida como una práctica de alto valor ciudadano. Satisfacer los intereses de la ciudadanía es el eje de la calidad de servicio público municipal (Vergara, 2017).

Brindar servicios de calidad a la población es uno de los objetivos de las políticas de modernización del Estado en el Perú. El Estado Peruano dictamina y propone una serie de esfuerzos

articulados en garantizar que todos los servicios que brinda el estado sean de calidad. La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano. No obstante, según Quispe (2017) considera que la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar calidad de servicio.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, menciona que la gestión municipal al igual que la gestión pública “es el medio para lograr que la institución estatal logre mejores resultados en la población capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (citado en Hurtado & Gonzales, 2014, p.2).

“En el Perú, los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben por parte de las municipalidades” (Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, 2003). La Municipalidad Provincial de Chota (MPCH), es un gobierno local con personería jurídica de derecho público, promotor, ejecutor del desarrollo y bienestar social. La Municipalidad Provincial de Chota viene presentando una serie de deficiencias en cuanto a los servicios prestados a la población, generando insatisfacción y reclamos constantes por parte de los usuarios. Se evidencia la falta de capacitación y

empatía del servidor municipal, haciendo los trámites más difíciles y engorrosos generando demoras en la atención, esto también debido a su sistema burocrático, generando una mala percepción en los usuarios de la ciudad de Chota.

La calidad de servicio se mide a través de la diferencia de las percepciones y las expectativas del usuario. La percepción es lo que siente o percibe el usuario al recibir el servicio y la expectativa es el servicio esperado por parte del usuario (Zeithmal, Parasumaran, & Berry, 1992).

En ese contexto, el objetivo en este estudio fue evaluar la calidad de servicio a través de las diferencias o brechas entre las percepciones y expectativas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se realizó afuera de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Chota en el Jr. Anaximandro Vega 417 del distrito y provincia de Chota, región Cajamarca de la república del Perú. La localidad está situada a 2382 m.s.n.m., la temperatura máxima es de 20.8 °C y la mínima de 10.3 °C, la precipitación es de 75.6 mm, la latitud es de 6°33'41.3" S y longitud de 78°39'01.4"W. (Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI, 2022)).

La investigación es de tipo Cuantitativo - Observacional, de diseño no experimental y transversal, no

experimental porque no hubo manipulación de la variable calidad de servicio y transversal porque se recolectó información con la finalidad de describir y analizar las percepciones y expectativas de los usuarios de la Municipalidad provincial de Chota (Hernández et al., 2016).

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo - Comparativo por que lleva al investigador a presentar los hechos y eventos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren (Hernández et al., 2016).

En la presente investigación sólo se considera una variable Calidad de Servicio, según el método Servqual para determinar la calidad de servicio, tenemos que analizar las percepciones y expectativas del usuario (Parasuraman et al., 1985).

La muestra estuvo constituida por 384 ciudadanos que hacen uso de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota, se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas, esto debido a la falta de información de cuantos usuarios hacen uso de los servicios en la municipalidad. La caracterización de la muestra estuvo determinada por usuarios entre 18 y 65 años de edad, de los encuestados el 62.80% estuvo representada por personas de sexo masculino, y el 37.20% estuvo compuesta por personas de sexo femenino.

Figura 1. Fórmula donde se obtuvo el tamaño de la muestra.

$n = \frac{z^2(P)(Q)}{E^2}$	Dónde: n = Muestra Z = Límite de confianza. P = Probabilidad de aciertos. Q = Probabilidad de fracasos. E = Margen de error.
$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2}$	
$n = 384$	

El instrumento que se utilizó fue el test Servqual, que tiene un alfa de Cronbach en las percepciones de 0.878, y en las expectativas del 0.826, esto nos garantiza la fiabilidad del instrumento.

A cada individuo se entregó un cuestionario afuera de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Chota, el tiempo empleado promedio de cada encuestado fue aproximadamente de 10 a 15 minutos; el test constó de 22 preguntas empleado frecuentemente para medir la evaluación de la calidad de servicio.

El instrumento de recolección de datos fue el test SERVQUAL que consta de 22 preguntas que se agrupa en cinco dimensiones que se denominan: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta Seguridad y Empatía, todas factibles de ser medidos en valores organizados en la escala Likert del 1-5 (donde 1 es muy deficiente y 5 Excelente) puntos unidireccionales crecientes (Freiberg et al., 2013; Pruzan, 2016). Las cinco dimensiones y sus 22 preguntas del

cuestionario son evaluadas primero, en término de las expectativas, servicio que se espera recibir, representando los deseos del usuario acerca del servicio que se ofrece y segundo, en término de las percepciones recogen el grado de satisfacción que efectivamente los usuarios aprecian el servicio recibido. En consecuencia, mediante la comparación de expectativas y percepciones en las cinco dimensiones valoradas en escala de Likert, es posible determinar la calidad de servicio (Parasuraman et al., 1985).

El test SERVQUAL consta de cinco dimensiones:

1. Aspectos tangibles: Aspecto de los equipos, instalaciones físicas, apariencia del personal y materiales informativos (preguntas 1-4).
2. Confiabilidad: Cumplir con el servicio tal como se ofreció y estipuló (preguntas 5-9).
3. Capacidad de respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios

proporcionando un servicio rápido y oportuno (preguntas 10-13).

4. Seguridad: habilidad para transmitir credibilidad y confianza en el servicio ofrecido (preguntas 14- 17).
5. Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del usuario, primero pensar en la persona y atender según características, necesidades y situaciones particulares, es decir atención individualizada y personalizada (preguntas 18-22).

Una vez obtenidos los datos del cuestionario la información se organizó, clasificó y sistematizó en el paquete estadístico SPSS. Para generar las tablas y figuras se calcularon estadísticas descriptivas y la desviación estándar para las percepciones y expectativas. Para el cálculo de las brechas entre percepciones y expectativas por ítems y dimensiones, se empleó la prueba de T de Student.

La calidad de servicio se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las percepciones y expectativas, el cual fue interpretada aplicándose la siguiente fórmula:

“Calidad del servicio = Percepción – Expectativa” (Zeithmal, Parasumaran, & Berry, 1992).

El presente resultado fue interpretado según los siguientes parámetros:

1. “Si las percepciones son menores que las expectativas: conclusión niveles bajos de calidad de servicio” (Zeithmal, Parasumaran, & Berry, 1992).
2. “Si las percepciones son mayores que las expectativas: conclusión niveles altos de calidad de servicio” (Zeithmal, Parasumaran, & Berry, 1992).
3. “Si las percepciones son iguales a las expectativas: conclusión niveles moderados de calidad de servicio” (Zeithmal, Parasumaran, & Berry, 1992).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados se ha evidenciado que los niveles de percepción de los usuarios a los diferentes servicios que brinda la municipalidad provincial de Chota son bajos, no alcanzan ni al grado de regular en la calidad de servicio, donde la dimensión que más adolece a los usuarios es la capacidad de respuesta con un puntaje de 2.52, es decir no existe disposición, voluntad y actitud proactiva por parte de los servidores públicos para ayudar a los usuarios a proporcionar un servicio rápido y eficiente (Tabla 1).

Tabla 1. Percepción de los usuarios a los diferentes servicios que brinda la municipalidad de Chota, Cajamarca.

Dimensión	Percepción
Tangible	2.85
Confiabilidad	2.59
Capacidad de respuesta	2.52
Seguridad	2.68
Empatía	2.66
Promedio total	2.66

En la tabla 2, se observa que los promedios de las expectativas están muy cerca del puntaje máximo, es decir los usuarios o ciudadanos esperan obtener un buen servicio por parte de la municipalidad, donde las dimensiones con puntajes más altos son capacidad de respuesta con 4.34 (Los usuarios esperan

que exista disposición y voluntad de los servidores públicos para ayudar a los ciudadanos y brindar un servicio oportuno) y confiabilidad 4.34 (Los usuarios esperan que la municipalidad cumpla con el servicio prometido de manera confiable y precisa).

Tabla 2. Expectativa de los usuarios a los diferentes servicios que brinda la municipalidad de Chota, Cajamarca.

Dimensión	Expectativa
Tangible	4.29
Confiabilidad	4.30
Capacidad de respuesta	4.34
Seguridad	4.34
Empatía	4.32
Promedio total	4.32

Por último, queda evidenciado la existencia de diferencias significativas ($p<0.05$) entre los promedios de las percepciones y expectativas por dimensión y en general en todo el test SERVQUAL, todas las brechas son

negativas (Percepciones – Expectativas), se está demostrando que se encontró insatisfacción por parte del usuario en la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Chota (Tabla 3).

Tabla 3. Brechas absolutas (Percepciones – Expectativas) de los usuarios a los diferentes servicios que brinda la municipalidad de Chota, Cajamarca.

Dimensión	Promedio Percepción	Promedio expectativa	Diferencias	Diferencias
Tangible	2.85	4.29	-1.44	$P<0.05$
Confiabilidad	2.59	4.30	-1.71	$P<0.05$
Capacidad de respuesta	2.52	4.34	-1.82	$P<0.05$
Seguridad	2.68	4.34	-1.66	$P<0.05$
Empatía	2.66	4.32	-1.66	$P<0.05$
Promedio general	2.66	4.32	-1.66	$P<0.05$
Desviación estándar	0.12	0.02		

En general, los resultados han evidenciado que las percepciones no han logrado superar a las expectativas, demostrándose una mala calidad y deficiencias en los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Chota, guardando relación con Palacios (2018), quien muestra en su investigación resultados similares para la Municipalidad Provincial de Chupaca en Junín, en donde los niveles de percepción son bajos con respecto a los servicios ofrecidos por la entidad, mostrando estadísticas de un 26.4% “deficiente” donde la tendencia general con respecto a la prestación de servicios es la misma siendo en su mayoría “regular” y “deficiente”. Así mismo, Romero (2017), quien concluye que los niveles de percepción

son bajos, debido a que la mayoría del personal que brinda atención al usuario en la Municipalidad provincial de Cajamarca, no cumple con el perfil profesional necesario para brindar un servicio de alta calidad, originando alta insatisfacción en los usuarios; en el mismo sentido, García (2007) encontró que el 46% de los pobladores de Puntarenas en Costa Rica evaluaron como “mala” la gestión municipal entre 1997 y 2007, mientras que sólo el 14% indicó que la gestión municipal fue “satisfactoria”, en su investigación concluyó que los servicios prestados en dicho período fueron de mala calidad, generando insatisfacción en la población; de la misma manera, Castillo et al. (2020), en su investigación encontró deficiencias en la calidad de servicio en

la Municipalidad distrital de Morales, región de San Martín, con estadísticas del 40% deficiente y 34% aceptable, concluyendo que hay una baja percepción por parte de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la municipalidad. Finalmente, Tarrillo (2022) concluye que los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Chota poseen un bajo nivel profesional y no proporcionan una información eficaz a los usuarios, reflejándose en deficiencias en la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

Los servicios brindados por la municipalidad provincial de Chota son deficientes o de mala calidad. El servicio más cuestionado por los usuarios de la municipalidad es la dimensión capacidad de respuesta, ya que no existe disposición, voluntad y actitud proactiva por parte de los servidores para ayudar a los ciudadanos a proporcionar un servicio rápido y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo Salazar, N. C., Cardenas Murrieta, M. C. y Palomino Alvarado, G. D. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multi-disciplinar*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Freiberg, H. A., J. B. Stover, G. de la Iglesia, M. Fernández, Polychoric And Tetrachoric Correlations In Exploratory And Confirmatory Factorial Studies. *Prensa Médica Latinoamericana - Ciencias Psicológicas*, VII (2): 151 – 164 (2013)
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- García, K. (2007). Estudio de percepción sobre la gestión de la municipalidad de Puntarenas, Costa Rica, período 1997-2007. *Inter Sedes*, 8(15), 79-92. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*.
- Hernández Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, Metodología De La Investigación. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill año 2016 pág. 435 (2016)
- Hernández, J. L., & Pérez, B. (Octubre de 2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la. Recuperado el 08 de junio de 2018, de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2014). La gestión y planificación Municipal en el Perú. Jaén. Recurado de <http://repositorio.unj.edu.pe/handle/UNJ/21>
- Ley Orgánica de Municipalidades Nª 27972. (27 de Mayo de 2003). Congreso de la república.

- Obtenido de <https://www.fao.org/faolex/results/details/es/c/LEX-FAOC128978/#:~:text=Los%20gobiernos%20locales%20representan%20al,las%20municipalidades%20con%20sus%20vecinos>
- Palacios, D. (2018). Gestión municipal y desarrollo local de la Provincia de Chupaca del Departamento de Junín - 2016. Huancayo. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración Pública y Gobierno - Mención Gerencia Municipal y Regional). Universidad Nacional del Centro del Perú – Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración– Huancayo – Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41–50. doi:10.2307/125143
- Quispe, G. (2017) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 1-8.
- <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550/2249>
- Romero, P. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015. Tesis post grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5818?mode=full>
- Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú. (2022). Estación Climatológica Principal-Huambos. Obtenido de <https://www.senamhi.gob.pe/load/file/03601SENA-114.pdf>
- Tarrillo, S. O. (2022). Perfil profesional y calidad de servicio administrativo en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina* 5(2): 206-211 (2022).
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Díaz de Santos.

Recibido: 26-10-2023 Aceptado: 10-12-2023 Publicado:31-12-2023