

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS**  
**DE LA CALIFICADORA DE AÑOS DE SERVICIO OFICINA**  
**CENTRAL LA PAZ**

**Artículo Científico para la obtención del grado académico de Licenciatura en Administración y Gerencia Pública**

**Autor:** ALEJANDRA GORETT CHINO DURAN

**Tutor:** LIC. PAOLA CARDENAS MORALES

**La Paz – Bolivia**

**2023**



# EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CALIFICADORA DE AÑOS DE SERVICIO OFICINA CENTRAL LA PAZ

“La percepción del cliente es tu realidad.”

Kate Zabriskie





## INDICE

<b>RESUMEN</b>	4
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>METODOLOGÍA</b>	10
<b>Tipo de investigación</b>	10
<b>Enfoque de la investigación</b>	10
<b>Población</b>	10
<b>RESULTADOS</b>	13
<b>DISCUSIÓN</b>	20
<b>CONCLUSIÓN</b>	21
<b>REFERENCIAS</b>	23
<b>ANEXOS</b>	25
<b>ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	25
<b>ANEXO 2: MUESTRA</b>	31
<b>ANEXO 3: ENCUESTAS “CALIDAD DEL SERVICIO”</b>	31
<b>ANEXO 4: ENCUESTA “NIVEL DE SATISFACCIÓN”</b>	33



## **EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CALIFICADORA DE AÑOS DE SERVICIO (CAS) OFICINA CENTRAL LA PAZ**

## **EVALUATION OF THE PERCEPTION OF THE QUALITY AND SATISFACTION OF USERS OF THE SERVICES GIVEN BY LA CALIFICADORA DE AÑOS DE SERVICIO (CAS) LA PAZ CENTRAL OFFICE**

Aleandra Gorett Chino Duran

Universidad Mayor de San Andrés

Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

Administración de Empresas

[Chinoalejandra19@gmail.com](mailto:Chinoalejandra19@gmail.com)

### **RESUMEN**

El presente artículo científico evalúa la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios de la Calificadora de Años de Servicio oficina La Paz, cuya principal función es el de. Primeramente, se hace una descripción general de los conceptos que nos ayudaran a entender el significado global de satisfacción, calidad y elementos generales sobre investigaciones pasadas. Una vez desarrollados los conceptos y criterios se presentan los resultados alcanzados gracias a la técnica implementada. Este es el resultado de un trabajo de investigación realizado en los meses de octubre y noviembre del 2022 donde se consideró una muestra de 384 funcionarios públicos usuarios de los servicios ofrecidos de la entidad.

Palabras clave: calidad, satisfacción, servicio.

### **ABSTRACT**

This scientific article evaluates the perception of quality and satisfaction of the users of the services given by La Calificadora de Años de de Servicio, La Paz office, whose main function is the quality and satisfaction of the users. First, a general description of the concepts that will help us to understand the global meaning of satisfaction, quality and general elements of past research is made. Once the concepts and criteria have been developed, the results achieved thanks to the implemented technique are presented. This is the result of a research work carried out in the months of October and November 2022,



where a sample of 384 public officials users of the services offered by the entity were considered.

Keywords: quality, satisfaction. service

## INTRODUCCIÓN

La tendencia de servicios públicos centrados en el ciudadano ha incrementado a nivel mundial. Sin embargo, no es el caso de Latinoamérica, según un estudio realizado a nivel regional lanza como resultados que los ciudadanos de los países participantes: Chile, Ecuador, Uruguay, Paraguay, Panamá y Trinidad y Tobago teniendo un promedio de satisfacción de un 4.8 en una escala del 1 al 10 (El Dinero, 2017). Si bien Bolivia no es participe de este estudio, no está muy lejos de esa realidad.

La confianza en las instituciones públicas ha declinado existiendo una "reducción generalizada de confianza en las instituciones del Estado", incluidas la representación electoral y la Justicia, que ha revertido la "tendencia sostenida de crecimiento que tenía lugar desde el 2006", según una investigación realizada por la Comunidad de Estudios Sociales y Acción Pública. (Latina, 2006)

La razón por la que algunos servicios públicos son prestados por el Estado tiene que ver con su obligación de garantizar los derechos humanos, en especial la igualdad. (Bellott, 2022) Si bien la evaluación de la calidad y satisfacción debe sostener las estrategias centrales de cualquier institución cuyo principal objetivo es el de la servucción.

Los servicios públicos son el componente de gasto principal de los gobiernos y sus resultados afectan la calidad de vida, productividad y competitividad de una sociedad. Las nuevas tecnologías incorporadas masivamente, variaciones demográficas y más información dan lugar a ciudadanos más conscientes, exigentes y con mayores expectativas en cuanto a la calidad de los servicios que reciben y la integridad con que se gestionan (Farias, 2016). Estos cambios que afectan las instancias de lo público requieren mejores respuestas del Estado al ciudadano. (Farias, 2016)

Uno de los principios más universalmente aceptados de la calidad es que para mejorar hay que medir. Evaluar es valorar lo público con el fin de mejorar lo que no funciona, bajo premisas técnicas y de interlocución social que propicie una cultura de responsabilidad y mejora continua. (León, 2018)



Las instituciones públicas necesitan una autoevaluación y evaluación de los usuarios que certifique la calidad y manifiesten la satisfacción por los servicios que ofrece cada entidad, lastimosamente no sé encuentra documentos de referencia que certifiquen en cifras la cantidad o porcentaje de ciudadanos y usuarios satisfecho o insatisfechos con los resultados de cada entidad.

Si bien se necesita la evaluación de cada una de las entidades y su proceso de servucción, se podría empezar a analizar instituciones que se abarquen a un gran porcentaje de los ciudadanos, es el caso de la calificadora de años de servicio que reúne a una gran porción de servidores públicos que solicita su servicio, siendo está crucial para el desarrollo de ciertos trámites en la calificación de años prestados ante la sociedad. Teniendo una gran recorrido y relevancia, por lo que es importante saber la calidad y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios.

La calidad depende de la perspectiva del usuario, por lo tanto, se considera que calidad es superar las expectativas de los usuarios, de manera que cumpla la satisfacción de las necesidades. (Suárez Lima, Robles Salguero, & Serrano Mantilla, 2019) Por lo que la cuestión de la investigación es: ¿Cuál es la percepción de la calidad y nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la calificadora de años de servicio?

Para ellos se evaluará la percepción de la calidad y nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la calificadora de años de servicio. Por lo que se necesitará describir las características sociodemográficas y sectoriales de los usuarios del servicio de la calificadora de los años de servicio. Por otro lado, se necesita categorizar los niveles de calidad percibida y satisfacción, en cuanto a dimensiones, según la percepción sobre el servicio brindado. Específicamente de los principales objetivos de la investigación es el Identificar la percepción del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida y reconocer la percepción del servicio, que tienen los usuarios, sobre la satisfacción de atención recibida.

Es importante el revisar la literatura para conceptualizar y analizar algunas de las definiciones o criterios de autores que ayuda a una mejor comprensión de la investigación. Por lo que se abordarán algunos términos.

### ➤ **Servicios públicos**



Según Meñlan el servicio público es el resultado jurídico de determinados compromisos ideológicos. Actualmente existe una creciente demanda por mejorar la atención recibida por parte de los servidores públicos, sobre todo por el constante cuestionamiento de la calidad en su atención (Luna, 2022)

La calidad en el servicio es una construcción mental de los usuarios o de los consumidores de un producto o servicio, por lo que las empresas y organizaciones que desean generar percepciones positivas deberán basar sus actividades de atención en las necesidades de sus clientes, para exceder sus expectativas.

### ➤ **Percepción de la calidad**

La entender la percepción de la calidad se debe Para la calidad existen distintas definiciones según (Reeves, 1994), citado por (Pareja, 2015):

Grado de conformidad de un producto o servicio con las especificaciones del mismo previamente documentadas, de adecuación de un producto o servicio al fin o propósito que los clientes esperan obtener y de superioridad (o excelencia) en confiabilidad, durabilidad, materiales, cantidad de defectos.

En lo que se refiere a calidad, el presente estudio se enfocará en analizar los sistemas de gestión de la calidad, es decir, las estructuras institucionales, las políticas y los procesos de negocio (incluidos los recursos y las tecnologías que se aplican en su ejecución) que cada organización define con el objetivo de suministrar servicios y productos de calidad, entendida esta como un alto grado de adecuación a las necesidades de los ciudadanos.

Según (Gómez, Briceño de Gomez, & García de Berrios, 2008)

Se entiende así que la percepción de la calidad de un servicio es absolutamente diferente a la percepción de calidad asociada a un producto, en la cual puede incluso manejarse indicadores de calidad sin que el cliente haya tenido una experiencia de consumo con aquél, pues dicha percepción se origina de la imagen y la reputación que la empresa se haya labrado. Por consiguiente, en la fabricación de un bien a diferencia de la fabricación de un servicio, aunque las quejas de los clientes sean un indicador habitual de una baja satisfacción, la ausencia de reclamos no implica necesariamente una elevada satisfacción de los consumidores y por ende un marcador de calidad.



➤ **Nivel de satisfacción**

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según ha ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción.

La satisfacción se puede definir básicamente como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Esta valoración puede o no incluir el precio, la transacción para adquirirlo, la entrega, el desempeño una vez usado o consumido, los conocimientos previos, etc. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993; Johnson y Fornell, 1991). Cabe mencionar que la naturaleza específica de cada institución incide en el nivel de satisfacción de sus clientes. Es muy probable que una agencia que se dedica principalmente a administrar beneficios o mantener parques tenga niveles de satisfacción superiores a otra que realiza funciones regulatorias como la recaudación de impuestos. La naturaleza de la misión de cada agencia afecta las expectativas de los ciudadanos y, por consiguiente, la posterior percepción de la calidad del servicio.

A los efectos de este proyecto, el estudio de la satisfacción ciudadana requiere de la definición de tres variables: satisfacción explícita, implícita y predicha

Simplificando vidas

Feigenbaum da a conocer que la opinión de los clientes es de importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes es posible encontrarla, “sistema de gestión de la calidad fundamentos”, que la define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes. Su experiencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

➤ **Calificadora de años de servicio**

Es una entidad Pública del estado Plurinacional donde se emite la Certificación de Años de Servicio a todo Servidor y Ex Servidor público por los Servicio Prestados dentro el aparato





estatal. Los beneficios son para obtener las Categorías, Vacaciones, Jubilación y Otros que lo requiera dentro una entidad Pública. Todos los Servidores y Ex Servidores Públicos que prestan o prestaron Servicio dentro el ámbito Estatal de los diferentes sectores. Policía - Educación - Salud - Administración Central - Defensa y entidades Desconcentradas como ser Municipios - Gobernaciones - Universidades Autónomas - Empresas Públicas y Otros. (Ministerio de Economía y Finanzas Publicas | Contenido, n.d.)

➤ **Evaluación de la percepción de la calidad**

La evaluación de los servicios no debe limitarse a la efectividad y eficiencia en términos de sus procesos, sino que también debe tomar en cuenta los juicios de valor de las personas que reciben el servicio. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015, #)

El servqual es en la actualidad el instrumento más completo para evaluar la satisfacción del cliente. sus creadores lo diseñaron en un principio para un gran estudio de calidad del servicio realizado en los 90's en los estados unidos, desconociendo que más tarde se convertiría en un instrumento muy conocido y utilizado en todo el mundo. (Matsumoto Nishizawa, 2014)

En base a las cinco (5) dimensiones especificadas se construyó el modelo SERVQUAL y su herramienta de evaluación de calidad, la cual se encuentra conformada por 22 ítems o interrogantes, referidas a las expectativas del consumidor y 22 sobre la percepción del servicio efectivamente recibido, haciendo un total de 44 ítems, los cuales son examinados en una escala de Likert. En ese sentido, en el caso en el que las expectativas resultan inferiores al servicio percibido, este puede considerarse calidad, mientras que en el caso contrario tenemos un servicio que no es de calidad. En caso 27 que ambos sean iguales la calidad será llamada “satisfactoria” (Samuel, 2015)

➤ **Evaluación del nivel de satisfacción**

Según (León, 2018)

Para poder llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios será necesario, analizar la organización en su conjunto, esto es, sus procesos de gestión y todos sus resultados, apoyando el análisis en modelos de referencia consolidados que permitan un diagnóstico integral y comparativo de la organización.



La evaluación de la calidad de los servicios públicos que se prestan con la finalidad identificar áreas de mejora que permitan incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, responder a sus demandas y expectativas, aumentar el grado de eficiencia de la labor administrativa, fomentar la transparencia, identificar el grado de calidad de los servicios prestados y proporcionar información para planificar y dirigir la acción administrativa.

## METODOLOGÍA

### **Tipo de investigación**

La siguiente investigación presenta un diseño de investigación no experimental de corte transeccional retrospectivo por la forma de recolección de datos en un único periodo, siendo el primer semestre del año 2022, en la entidad pública, Calificadora de años de servicio.

### **Enfoque de la investigación**

La investigación presenta un enfoque mixto. Un enfoque cuantitativo debido al uso de una técnica estadística con el instrumento de recolección cuestionario y la aplicación de muestreo probabilístico por grupos debido a los distintos conglomerados en la investigación; por otro lado, un enfoque cualitativo por la tendencia de la investigación.

### **Población**

El aparato estatal tiene al menos 526.955 dependientes, una planilla que cada año crece hasta en un 10% y cuyo pago representa uno de los gastos más onerosos que tiene la administración pública. De este número, al menos el 25% se encuentra en el departamento de La Paz.

Hasta el año pasado -el dato más reciente-, la administración central del Estado, departamental y regional, municipal e indígena, las universidades, las instituciones descentralizadas, las entidades de seguridad social, el personal del servicio público de salud, de las financieras del Estado, de educación, de las Fuerzas Armadas y de la Policía Boliviana concentraron la mano de obra de 491.860 funcionarios. (inesad, 2020)

### ➤ **Muestra**



El muestreo utilizado es de tipo probabilístico por grupos o conglomerados, debido a los distintos sectores de funcionarios públicos, este muestreo considera a funcionarios de: Gobernaciones, Justicia, Correos, caja de salud y universidades; defensa, salud, policía, educación, administración central y algunos trámites realizados por no funcionarios públicos. La población exacta no es conocida, pero según reportes (inesad, 2020), existían 526 mil funcionarios públicos con tendencia a crecer un 10%, siendo que más de 25% se encuentra en La Paz, por lo cual se decidió usar la fórmula de muestra infinita ya que esta requiere el uso en caso de que la población exceda las 10.000 unidades.

➤ **Marco poblacional y selección los individuos de la muestra**

**Criterios de inclusión y exclusión**

→ **Inclusión**

Se tiene como criterio de inclusión a los funcionarios que hayan sido usuarios del servicio recientemente y que pertenezcan a distintos sectores de funcionarios públicos: Gobernaciones, Justicia, Correos, caja de salud y universidades; defensa, salud, policía, educación, administración central y algunos trámites realizados por no funcionarios públicos

→ **Exclusión**

Como criterio de exclusión a todos los funcionarios públicos que no hayan sido usuarios del servicio.

**Tabla 1: Características demográficas de los grupos**

Se presenta una tabla con las características demográficas de los usuarios de la Calificadora de Años de servicio La Paz oficina central.

		Frecuencia	Porcentaje
GÉNERO	Femenino	234	60,9
	Masculino	150	39,1
	Total	384	100,0
	25 – 31	44	11,5



EDAD

Universidad Mayor de San Andrés  
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras  
Administración de Empresas



	32 – 38	45	11,7
	39 – 45	96	25,0
	46 – 52	106	27,6
	53 – 59	30	7,8
	Mayor a 60	63	16,4
	Total	384	100,0
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Técnica	60	15,6
	Universitaria	230	59,9
	Academia	63	16,4
	Con postgrado	31	8,1
	Total	384	100,0
SECTOR AL QUE PERTENECE	Gobernaciones, Justicia, Correos, caja de salud y universidades	85	22,1
	Defensa	46	12,0
	Salud	51	13,3
	Policía	26	6,8
	Administración central	6	1,6
	Legalizaciones y no servidor público	23	6,0
	Educación	147	38,3
	Total	384	100,0
PROPÓSITO DEL TRÁMITE	Calificación para jubilación	68	17,7
	Calificación para vacación	57	14,8
	Calificación para ascenso de categoría	96	25,0
	Calificación para acceder un bono por antigüedad	86	22,4



	Regularización de papeles	77	20,1
	Total	384	100,0
SERVICIO ESPECÍFICO	Certificado de calificación de años de servicio	92	24,0
	Certificado de cómputo de años de servicio	105	27,3
	Certificado de reposición de calificación de años de servicio	87	22,7
	Legalizaciones de certificado de la UCAS	50	13,0
	Certificado de años de servicio con derecho de subsidio de frontera	50	13,0
	Total	384	100,0

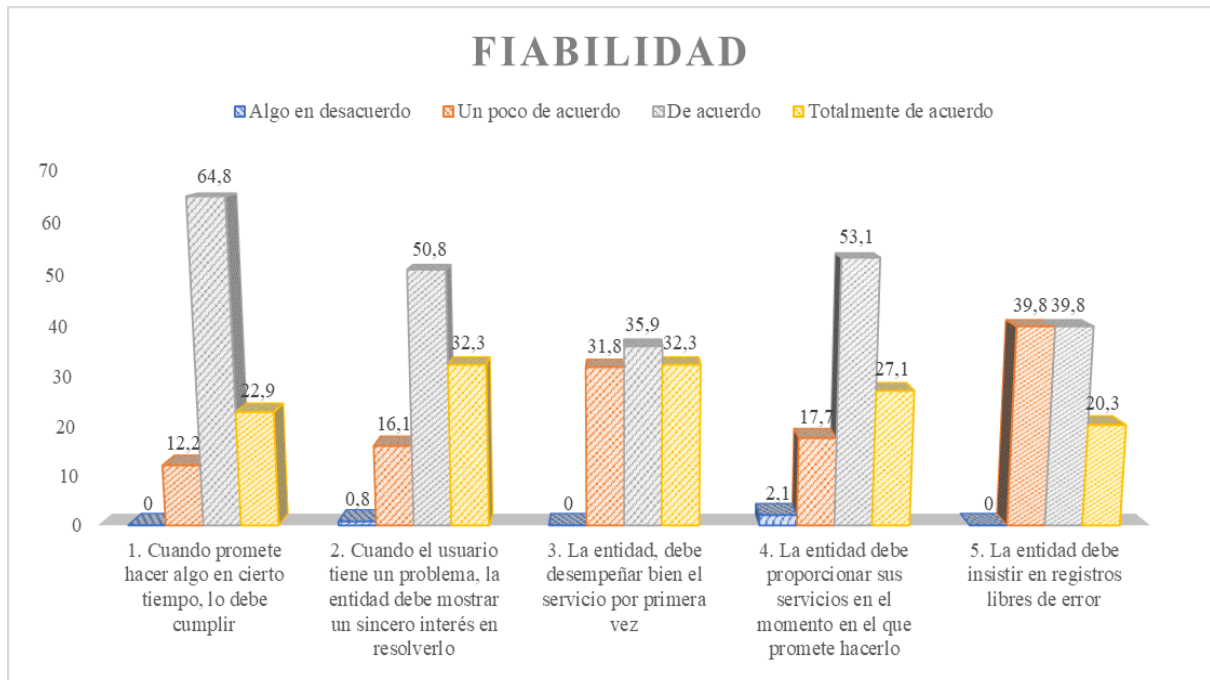
## RESULTADOS

### Análisis de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,829	,837	8

Considerando el instrumento de recolección de datos con alternativas en escala de Likert, se determinó el análisis de confiabilidad de 0,829, calificando al instrumento con una consistencia interna aceptable.

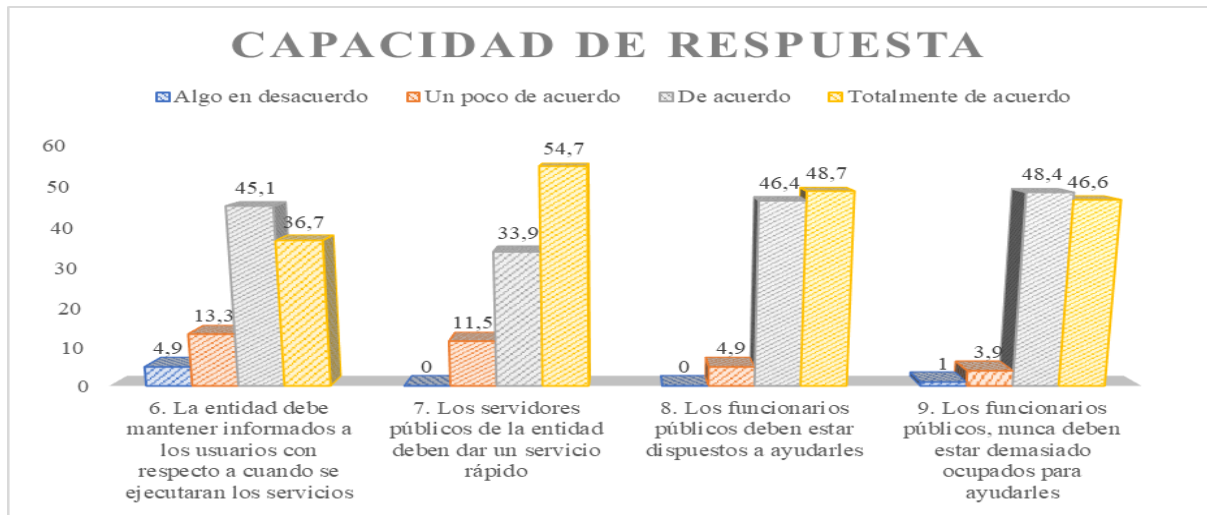
### Figura 1: Dimensión de fiabilidad



**Fuente: Elaboración propia**

En el análisis de la dimensión de fiabilidad se destaca que el 64,8% está de acuerdo con que la entidad hace lo que promete en cierto tiempo, un 50,8% en la muestra de interés en resolver un problema, un 35,9% en el desempeño del servicio por primera vez, un 53,1% en la proporción de servicios en el momento prometido y un 39,8% en la insistencia de un registro de error, pero 39,8% con un poco de acuerdo, siendo la pregunta menos ponderada. La calificación dada en la dimensión de fiabilidad se encuentra en un punto medio, considerando de un gran porcentaje se encuentra de acuerdo con el tiempo, interés, desempeño, puntualidad y registro de errores que son los elementos a destacar en esta dimensión.

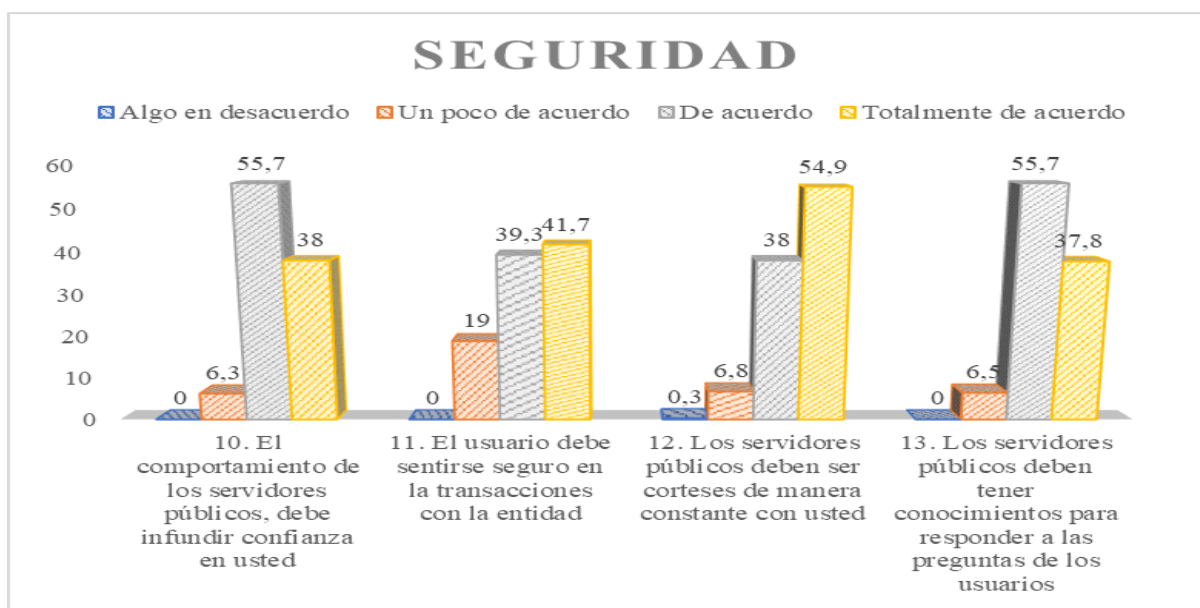
**Figura 2: Dimensión de capacidad de respuesta**



**Fuente: Elaboración propia**

Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se destaca que los usuarios encuestados se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la información dotada de ejecución del servicio de la entidad con un 45,1% y 36,7% respectivamente, en la rapidez del servicio totalmente de acuerdo con el 54,7%, en la disposición a ayudar con 46,4% y 48,7% y en con respecto al estar ocupados para ayudar al usuario un 48,4% y 46,6%.

**Figura 3. Dimensión de seguridad**

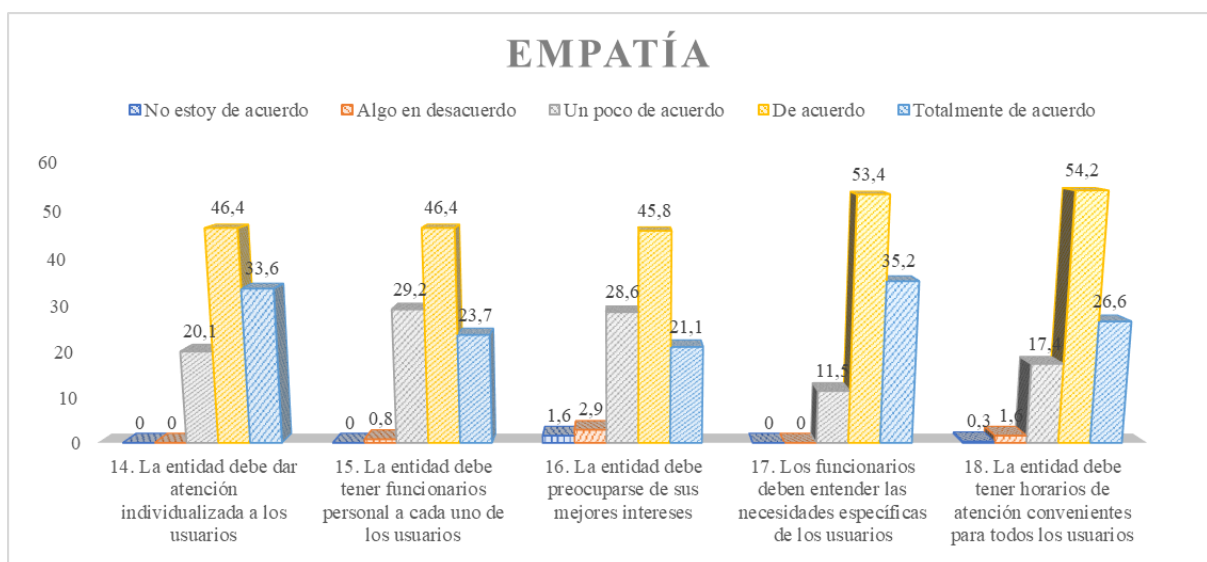


**Fuente: Elaboración propia**



En el análisis de la dimensión de seguridad se destaca que los usuarios se encuentran en una posición de acuerdo y totalmente de acuerdo en el infundir confianza por parte de los servidores públicos en un 55,7% y 38%, en la seguridad en la transacción con la entidad con un 39,3% y 41,7%, en la cortesía por parte del servidor un 38% y 54,9% y en el conocimiento ante las preguntas de los usuarios un 55,7% y 37,8% respectivamente. Destacando que los usuarios se encuentran altamente satisfechos con la cortesía ofrecida por los funcionarios, en un 54,9% de los usuarios encuestados.

**Figura 4. Dimensión de empatía**

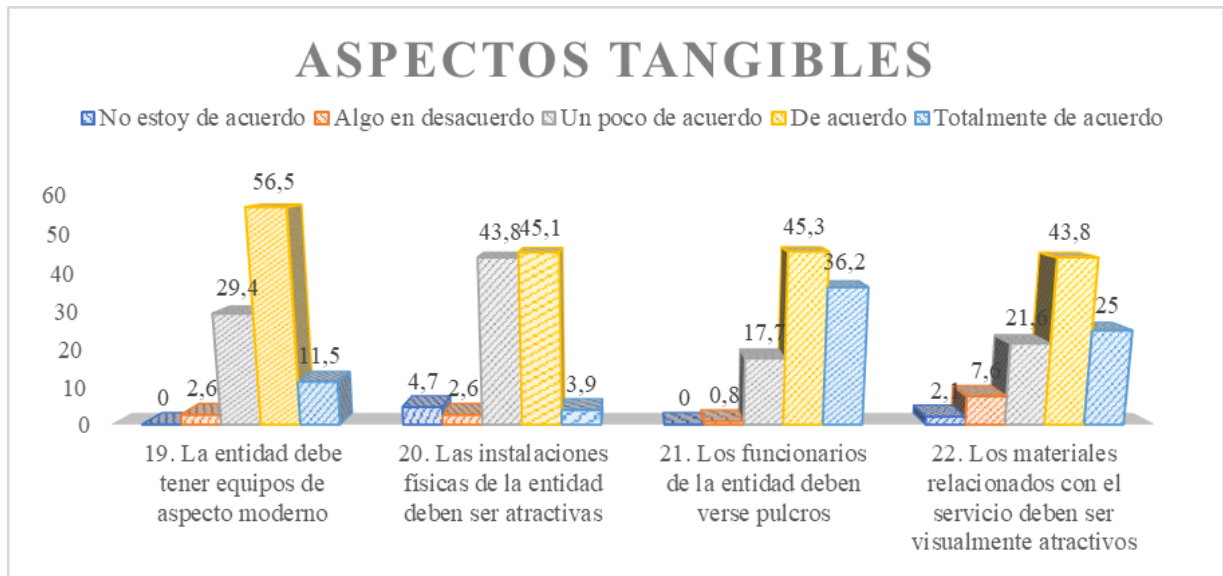


**Fuente: Elaboración propia**

En el análisis de la dimensión de empatía se destaca que los usuarios se encuentra en una posición de acuerdo y totalmente de acuerdo en la individualización de servicios en un 46,4% y 33,6%, en la existencia de funcionarios para cada uno de los usuarios con un 46,4% y 23,7%; también una 29,2% destaca estar un poco de acuerdo con esto, en la preocupación ante los intereses personales un 45,8% y 21,1%; a la vez un 28,6% se encuentra poco de acuerdo al respecto, en el entendimiento de las necesidades específicas de los usuarios 53,4% y 35,2% y en la conformidad con los horarios en un 54,2% y 26,6%.

**Figura 5. Dimensión de aspectos tangibles**

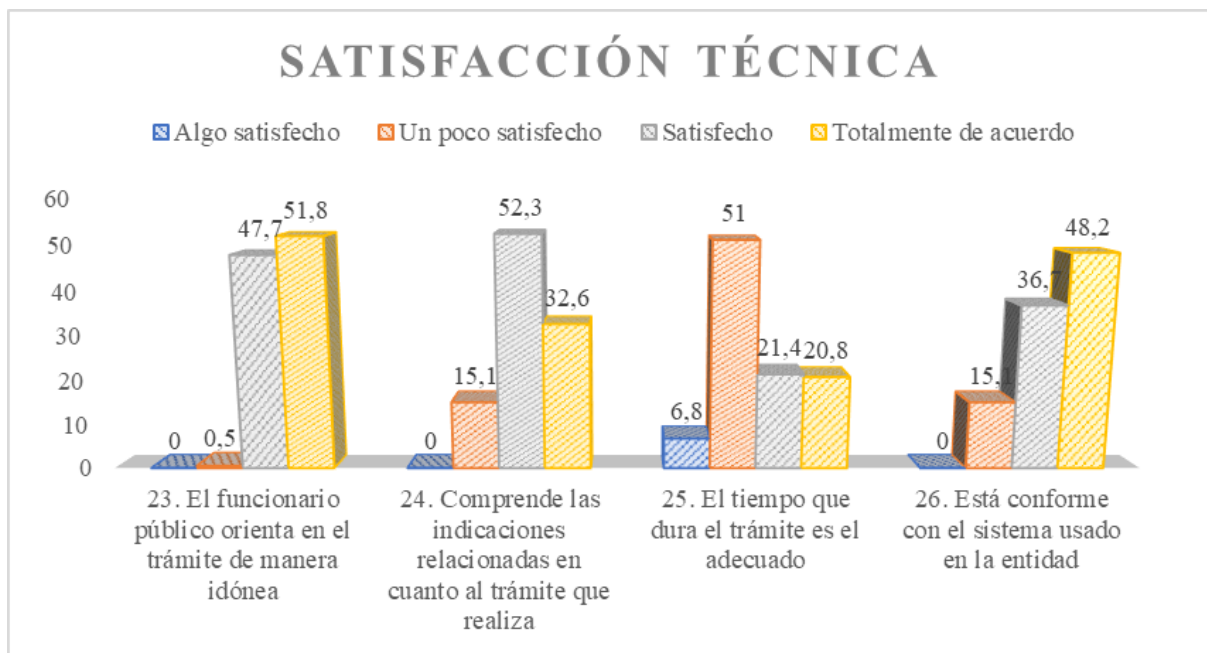




Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la dimensión de aspectos tangibles, se destaca que los usuarios encuestados se encuentran un poco de acuerdo y de acuerdo con el aspecto moderno con un 29,4% y 56,5% respectivamente, en lo atractivo de la entidad con 43,8% y 45,1%, en lo pulcro de los servidores públicos con 17,7% y 45,3% y en con respecto lo atractivo de los materiales 21,6% y 43,8%.

Figura 6. Dimensión de satisfacción técnica

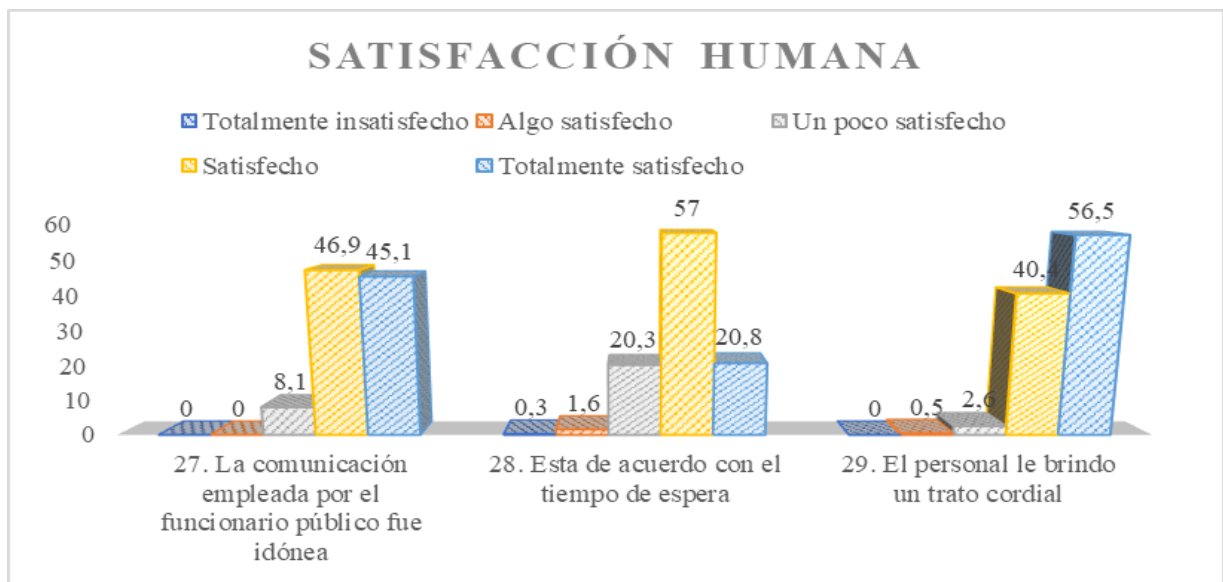


Fuente: Elaboración propia



Con respecto a la dimensión de satisfacción técnica, se destaca que los usuarios encuestados se encuentran entre satisfecho y totalmente satisfecho con la idoneidad de la orientación por el servidor público en un 47,7% y 51,8% respectivamente, en la comprensión de indicaciones en 52,3% y 32,6%, en la duración del trámite se destaca un 51% de usuarios poco satisfechos y en con respecto al sistema usado en la entidad 36,7% y 48,2% respectivamente.

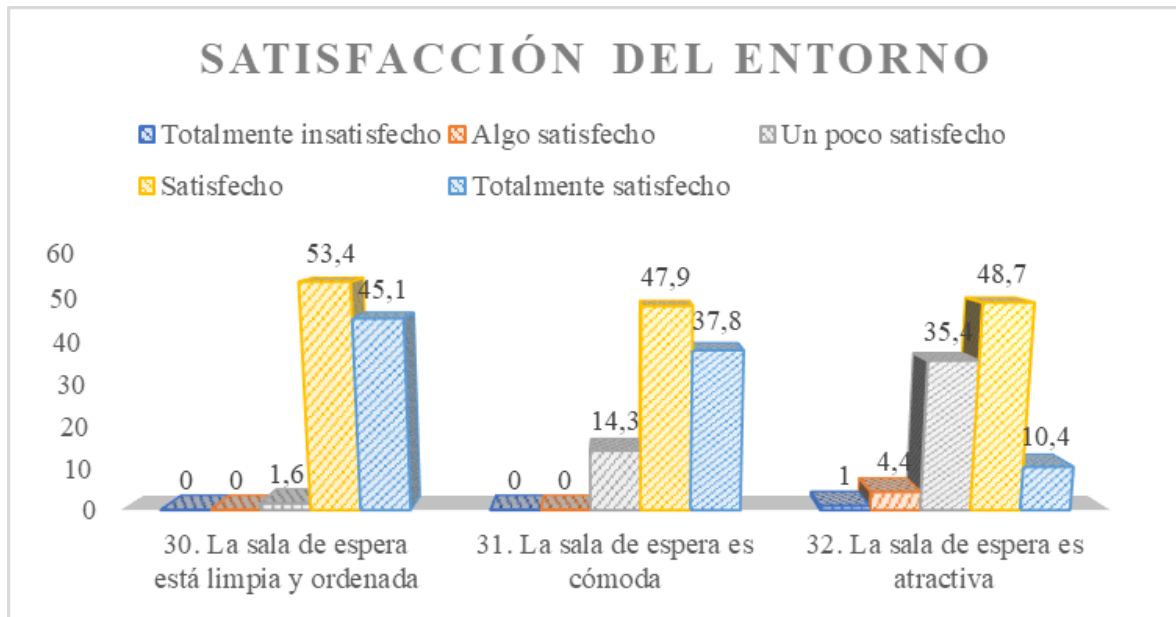
**Figura 7. Dimensión de satisfacción humana**



**Fuente: Elaboración propia**

En el análisis de la dimensión de satisfacción humana se destaca que los usuarios se encuentran en una posición de satisfecho y totalmente satisfecho en la comunicación empleada por el funcionario en un 46,9% y 45,1%, en el tiempo de espera 57% y 20,8%, en la cordialidad del personal 40,4% y 56,5% respectivamente.

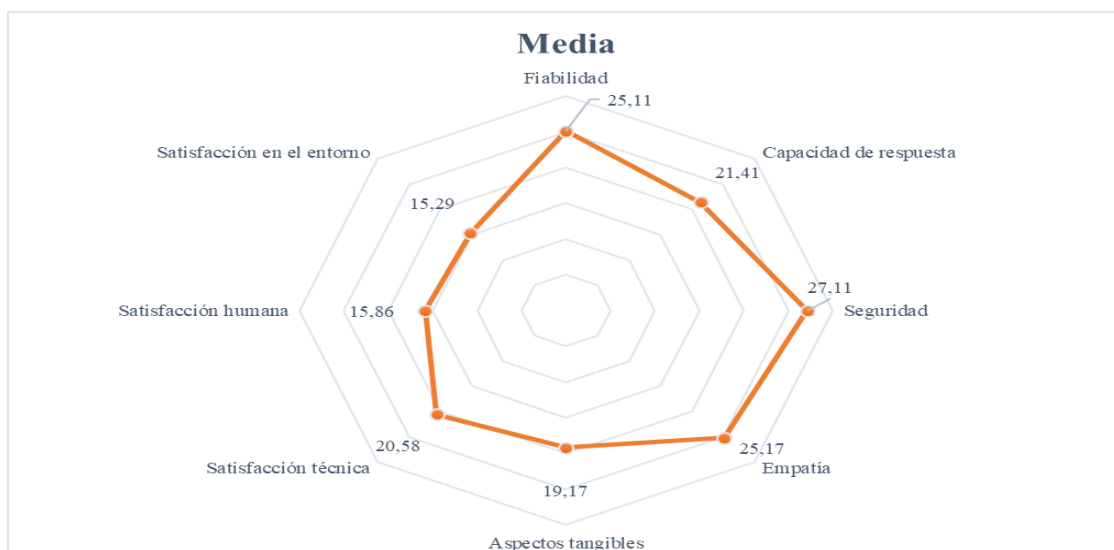
**Figura 8. Dimensión de satisfacción del entorno**



**Fuente: Elaboración propia**

En el análisis de la dimensión de satisfacción del entorno se destaca que los usuarios se encuentran en una posición de satisfecho y totalmente satisfecho en la limpieza de la sala de espera en un 53,4% y 45,1%, en la comida de espera 47,9% y 37,8%, en cambio en lo atractivo de la sala de espera 35,4% y 48,7% siendo un poco satisfecho y satisfecho respectivamente.

**Figura 9. Media de cada dimensión**



**Fuente: Elaboración propia**

En el análisis de la media de cada una de las dimensiones, podemos destacar a las dimensiones de fiabilidad con un 25,5%, empatía con un 25,17% y seguridad con 27,11% siendo las dimensiones preponderantes acorde a su ponderación en este análisis.



**Tabla 2: Correlación de dimensiones**

	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Satisfacción técnica	0,363	0,433	0,473	0,561	0,459
Satisfacción humana	0,246	0,293	0,241	0,648	0,309
Satisfacción en el entorno	0,313	0,243	0,020	0,135	0,598

**Fuente: Elaboración propia**

En las columnas se encuentran dimensiones de la variable calidad, por otro lado, en las filas se encuentran las dimensiones de la variable satisfacción, donde podemos destacar una alta relación entre la satisfacción humana y la empatía con un 0,648 de correlación, también una alta correlación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del entorno de 0,598.

## DISCUSIÓN

El estudio realizado permite evidenciar que los hallazgos obtenidos cumplen el propósito de describir el análisis proporcionado por las variables utilizadas en la presente investigación científica, efectuada la Calificadora de Años de Servicio oficina de La Paz. Asimismo, analizar el grado en el que estas variables en el servicio de la Calificadora de años de Servicio influyen en la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios. Aplicando la metodología y análisis se lograron alcanzar los objetivos propuestos que serán desarrollados en este punto.

Los usuarios de la entidad son servidores públicos que pertenecen a distintos nivel y áreas del sector público como ser administración central, policía, defensa, salud, educación, siendo el principal servicio general es el trámite de la calificación de años de servicio cuyo propósito varía acorde al sector y trámite para el cuál necesite realizar el proceso, entre los que más destaca la calificación para el ascenso de categoría y regularización para el trámite de jubilación, destacando los sectores de educación y policía como participantes de gran proporción de los usuarios del servicio.



Los resultados obtenidos sostienen que la calidad percibida por los usuarios del servicio se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, pero no así con los elementos tangibles de la entidad. Denotando aspectos como el atractivo de la entidad, dónde un 43,8% se encontraba poco de acuerdo en esta condición. Si bien existe conformidad en los elementos tomándose en cuenta en la investigación el nivel de calidad percibida es media, tomando el promedio de ponderación dado por los usuarios. Por otro lado, se ve una ponderación similar en la satisfacción descrita por los usuarios, se destaca el sistema usado por la entidad y el trato por los empleados mientras que se presenta una mayor insatisfacción en el tiempo que dura el trámite y lo atractivo de la sala de espera.

Los usuarios demandan mejorar la prestación de servicios puntualmente en aspectos que se detallan en la Figura 5 y 8, donde se encuentran los aspectos negativos de la experiencia de los ciudadanos con el servicio. Siendo este un punto a mejorar, son los aspectos tangibles y físicos de la entidad, siendo un aspecto de poca consideración y que me está costando tener un análisis más empático por parte de la entidad.

Sin embargo, también existen aspectos a destacar, y estos son la empatía que presenta la entidad y la confianza con la transacción, esto se puede deber a que ésta se terceriza a una entidad bancaria, por lo que estos recursos no son directamente manejados por la entidad. Esto debido a la vulnerabilidad ante otras entidades con problemas de gestión de recursos. Siguiendo con puntos a destacar está la atención recibida, destacando el entendimiento en explicaciones por parte de adultos mayores que necesitan mayor paciencia.

## CONCLUSIÓN

Este estudio permite conocer cuál es la percepción que los funcionarios públicos tienen sobre la calidad y satisfacción en la prestación de servicios de la Calificadora de Años de Servicio en la ciudad de La Paz en particular, sin embargo, consideramos que estos resultados pueden replicarse en el resto de instituciones y departamento, debido a que podemos encontrar que la herramienta de recolección usada tiene un objetivo de evaluación general con las variables que se analizan en cualquier entidad que ofrezca un servicio.



Los datos obtenidos nos indican que los usuarios se encuentran conformes y altamente conformes con las variables analizadas con respecto a la atención brindada por los funcionarios de la entidad. A la vez la percepción de la calidad y satisfacción se encuentra en un punto medio, siendo aceptada y sin encontrarse con quejas agresivas ante el servicio de la entidad.

Por otro lado, en el punto de recolección de la información se han encontrado problemas con el tiempo dispuesto por las personas para dotar de información y algunos problemas sociales, siendo La Paz la sede de gobierno, en el momento de recolección de datos se tuvieron distintas movilizaciones lo que retrasó este proceso. También el entendimiento de la entidad ante la investigación e indisposición de compartir la información con respecto al servicio siendo está crucial para una mejor recolección de datos.

Se recomienda continuar con la investigación en las calificadoras de años de servicio que se encuentran en distintos municipios de los demás departamentos para poder conocer su perspectiva ante la percepción de la calidad y satisfacción de las entidades. A la vez el estudio usó el modelo servqual, pero se podrían aplicar otros modelos que tomen en cuenta otras dimensiones que se destaquen en la entidad y se centren en el ciudadano. El tener un contacto en la entidad podría ayudar en la recolección de datos e incluso presentar propuestas para la mejora de ciertos aspectos a ser encontrados.

Finalmente, se considera este estudio como punto de partida para llevar adelante estudios más profundos y que estos sean el inicio de la transformación y mejora que necesita el modelo de gestión pública de nuestro país; un modelo centrado en el ciudadano y las necesidades que posee el mismo.



## REFERENCIAS

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Simplificando Vidas - calidad y satisfacción con los servidores públicos*.
- Bellott, C. (Febrero de 2022). *Servicios públicos y gubernamentales*. Obtenido de Opinión, Diario de circulación nacional: <https://www.opinion.com.bo/opinion/carlos-bellott/servicios-publicos-gubernamentales/20220226203853856968.html>
- El Dinero. (13 de Enero de 2017). *El Dinero*. Obtenido de Mercado Global: <https://eldinero.com.do/35164/encuesta-del-bid-muestra-gran-descontento-del-ciudadano-de-al-con-servicios-publicos/>
- Farias, P. (2016). *Reconstruyen-do la relación: el nuevo protagonismo del ciudadano en la gestión pública*. En P. Farías, *Gobiernos que sirven*. Banco Interamericano de desarrollo.
- Feigenbaum, A. V. (s.f.). Seminario Calidad y Evaluación de Procesos.
- Gómez, B. d., Briceño de Gomez, M. Y., & García de Berrios, O. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio°. *Visión Gerencial*.
- inesad. (10 de Octubre de 2020). *inesad.edu.bo*. Obtenido de inesad: <https://www.inesad.edu.bo/2020/02/12/el-aparato-estatal-tiene-526-mil-funcionarios-por-ano-crece-10/>
- Latina, P. d. (2006). *Proyecto de Opinión Pública en América Latina*. Obtenido de Cultura política de la democracia: <https://www.ciudadaniabolivia.org/es/node/324>
- León, C. (2018). *Junta de Castilla León*. Obtenido de Evaluación de la calidad de Servicios: <https://www.jcyl.es/web/es/administracionpublica/calidad-modernizacion/evaluacion-calidad-servicios.html>
- Luna, I. y. (2022). nálisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF : un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduria y Administracion*.



Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*.

Meilan, J. L. (2018). Sobre la teoría del servicio público.

Ministerio de Economía y Finanzas Publicas | Contenido. (s.f.). *Institución*. Recuperado el 3 de December de 2022, de Ministerio de Economía y Finanzas Publicas |

Contenido: <https://www.economiayfinanzas.gob.bo/preguntas-frecuentes.html>

Pareja, A. (2015). *Simplificando vidas - calidad y satisfacción con los servicios públicos*.

Reeves, C. A. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications.* *Academy of Management Review*.

Samuel, T. (2015). Modelos de evaluación de la.

Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., & Serrano Mantilla, G. L. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*.





## ANEXOS

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO
<b>Calidad del servicio</b>	<b>Independiente</b>	Resulta de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios externos.	<b>Fiabilidad:</b>	Habilidad que tiene la entidad para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso	Tiempo invertido en cumplir el fin del servicio.	1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir	Cuestionario
					Interés en resolver el problema del usuario.	2. Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo	
					Desempeño del servicio brindado.	3. La entidad, debe desempeñar bien el servicio por primera vez	
					Puedo confiar en los tiempos ofrecidos por la entidad.	4. La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en el que promete hacerlo	



					Registro de errores en el servicio.	5. La entidad debe insistir en registros libres de error	
			<b>Capacidad de respuesta</b> Disposición para ayudar a los usuarios para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del usuario		Nivel de información en el servicio.	6. La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuando se ejecutaran los servicios	Cuestionario
					Tiempo del proceso de servucción.	7. Los servidores públicos de la entidad deben dar un servicio rápido	
					Disposición de ayuda del funcionario.	8. Los funcionarios públicos deben estar dispuestos a ayudarles	
					Nivel de disponibilidad de los funcionarios.	9. Los funcionarios públicos, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles	
			<b>Seguridad</b> Competencia, credibilidad que inspire		Comportamiento por parte del funcionario	10. El comportamiento de los servidores públicos, debe infundir	Cuestionario



				confianza		confianza en usted	
					El nivel de seguridad percibida por el usuario	11. El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad	
					El nivel de amabilidad de los funcionarios	12. Los servidores públicos deben ser corteses de manera constante con usted	
					Los funcionarios cuentan con información necesaria para el usuario	13. Los servidores públicos deben tener conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios	
			<b>Empatía</b>	Acceso fácil, buena comunicación, disposición	Individualización del servicio al usuario.	14. La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios	Cuestionario



				para atender al usuario. Evalúa si el usuario es priorizado o no	Personalización del servicio al usuario.	15. La entidad debe tener funcionarios personales a cada uno de los usuarios	
					Importancia de los intereses de los usuarios.	16. La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses	
					Comprensión de las necesidades del usuario.	17. Los funcionarios deben entender las necesidades específicas de los usuarios	
					Conveniencia de los horarios de atención.	18. La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios	
			<b>Aspectos tangibles</b>	Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos,	Modernidad de los equipos.	19. La entidad debe tener equipos de aspecto moderno	Cuestionario
					Estado físico de la entidad.	20. Las instalaciones físicas de la entidad deben ser atractivas	



				personal e instrumentos	Limpieza de las instalaciones.	21. Los funcionarios de la entidad deben verse pulcros	
					Atractividad de los insumos para el servicio.	22. Los materiales relacionados con el servicio deben ser visualmente atractivos	
<b>Satisfacción Dependiente</b>		Materialización de las aspiraciones y los retos que a través de la historia reciente han expresado las organizaciones de la sociedad civil en una lucha constante	<b>Satisfacción técnica</b>	Experiencias con la asequibilidad, adaptabilidad del servicio	La comunicación instruccional del funcionario hacia el usuario.	23. El funcionario público orienta en el trámite de manera idónea	Cuestionario
					Comprensión de indicaciones.	24. Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto al trámite que realiza	
					Tiempo de duración del trámite.	25. El tiempo que dura el trámite es el adecuado	
					Conformidad con el sistema de la entidad.	26. Está conforme con el sistema usado en la entidad	Cuestionario



			<b>Satisfacción humana</b>	Experiencias de acceso a información relevante y oportuna	Comunicación del funcionario.	27. La comunicación empleada por el funcionario público fue idónea	Cuestionario
					Tiempo de espera del usuario por el servicio.	28. Está de acuerdo con el tiempo de espera	
					Cordialidad del personal.	29. El personal le brindó un trato cordial	Cuestionario
			<b>Satisfacción del entorno</b>	Experiencia con disponibilidad de mecanismos de exigibilidad de derechos	Percepción de la limpieza del lugar.	30. La sala de espera está limpia y ordenada	Cuestionario
					Comodidad del usuario.	31. La sala de espera es cómoda	
					Estado físico de la sala de espera.	32. La sala de espera es atractiva	Cuestionario



## ANEXO 2: MUESTRA

La población exacta no es conocida, pero según reportes (inesad, 2020), existían 526 mil funcionarios públicos con tendencia a crecer un 10%, siendo que más de 25% se encuentra en La Paz, por lo cual se decidió usar la fórmula de muestra infinita ya que esta requiere el uso en caso de que la población exceda las 10.000 unidades.

Z = Nivel de confianza                      1,96

p = Probabilidad a favor                      0,5

q = Probabilidad en contra                      0,5

e = Error de estimación                      0,05

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2}$$

$$n = 384,16$$

## ANEXO 3: ENCUESTAS “CALIDAD DEL SERVICIO”

El instrumento aplicado es el cuestionario, el cual cuenta con 32 preguntas divididas en 2 el estudio de 2 variables, siendo el de calidad que a la vez se divide en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles; por otro lado, la otra variable estudiada que es la satisfacción con 3 dimensiones: técnica, humana y del entorno.

Totalmente desacuerdo	1					
No estoy de acuerdo	2					
Algo en desacuerdo	3					
Un poco de acuerdo	4					
De acuerdo	5					
Totalmente de acuerdo	6					
ESCALA	1	2	3	4	5	6



1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir					
2. Cuando el usuario tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo					
3. La entidad, debe desempeñar bien el servicio por primera vez					
4. La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en el que promete hacerlo					
5. La entidad debe insistir en registros libres de error					
6. La entidad debe mantener informados a los usuarios con respecto a cuando se ejecutan los servicios					
7. Los servidores públicos de la entidad deben dar un servicio rápido					
8. Los funcionarios públicos deben estar dispuestos a ayudarles					
9. Los funcionarios públicos, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles					
10. El comportamiento de los servidores públicos, debe infundir confianza en usted					
11. El usuario debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad					
12. Los servidores públicos deben ser corteses de manera constante con usted					
13. Los servidores públicos deben tener conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios					
14. La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios					
15. La entidad debe tener funcionarios personales a cada uno de los usuarios					
16. La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses					
17. Los funcionarios deben entender las necesidades específicas de los usuarios					
18. La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios					
19. La entidad debe tener equipos de aspecto moderno					





20. Las instalaciones físicas de la entidad deben ser atractivas						
21. Los funcionarios de la entidad deben verse pulcros						
22. Los materiales relacionados con el servicio deben ser visualmente atractivos						

#### ANEXO 4: ENCUESTA “NIVEL DE SATISFACCIÓN”

Totalmente insatisfecho	1					
No estoy de satisfecho	2					
Algo en satisfecho	3					
Un poco satisfecho	4					
Satisfecho	5					
Totalmente Satisfecho	6					
ESCALA	1	2	3	4	5	6
23. El funcionario público orienta en el trámite de manera idónea						
24. Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto al trámite que realiza						
25. El tiempo que dura el trámite es el adecuado						
26. Está conforme con el sistema usado en la entidad						
27. La comunicación empleada por el funcionario público fue idónea						
28. Está de acuerdo con el tiempo de espera						
29. El personal le brindó un trato cordial						
30. La sala de espera está limpia y ordenada						
31. La sala de espera es cómoda						
32. La sala de espera es atractiva						