

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS MIPYMES DE
COMERCIALIZACIÓN DE LADRILLOS, COMUNIDAD DE
LLANTUYHUANCA - CHACCAMARCA DEL DISTRITO DE
TALAVERA, PROVINCIA ANDAHUAYLAS – 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

EDGAR LEÓN QUISPE

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS MIPYMES DE
COMERCIALIZACIÓN DE LADRILLOS, COMUNIDAD DE
LLANTUYHUANCA-CHACCAMARCA DEL DISTRITO DE
TALAVERA, PROVINCIA ANDAHUAYLAS – 2017**

EDGAR LEÓN QUISPE

Asesor:

Mag. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede académica de Cozajahuacho, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 10:30 am horas del día once (11) de diciembre del año 2018, se reunieron el Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, Mg. Simón José Cama Flores y el Lic. Adm. Víctor Raúl Gorate Luque integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Nivel de Calidad del servicio de las MIPYMES de comercialización de Ladillos, Comunidad de Santuyhuamarca-Chaccayamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas - 2017, cuyo autor es el Bachiller en Edgar León Quispe y su Asesor Mg. John Peter Aquino Landá con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por merecimiento al Bachiller en Administ. de Empresas Edgar León Quispe, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>catorce</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
DOCENTE
DPTO. ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. Simón José Cama Flores


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
Lic. Adm. Víctor Raúl Gorate Luque
DOCENTE ORDINARIO
CLAP 1996

DEDICATORIA

La presente va dedicado a mis padres, por todo lo brindado a mi persona para hacerme un profesional de bien, cumpliendo una de mis preciadas metas personales.

A mis hermanos y hermanas por ser mi fuente de inspiración y apoyo en todo el trayecto de mi formación personal y profesional

AGRADECIMIENTO

Siempre voy a agradecer en primer lugar a Dios, por ser mi guía y sostén por encaminarme en esta vida, sin él nada es posible.

Agradecer a mis padres, hermanos y familiares por ayudarme en todos estos años de formación profesional.

A mi asesor, por ayudarme a absolver cada una de las dudas y observaciones que se me presentaron. Sin su ayuda y asesoramiento todo hubiese sido más difícil.

A los miembros de mi jurado porque en cada observación permitieron que realice un mejor trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo denominado “Nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas - 2017” se centra en evaluar la calidad de servicio que otorga este tipo de negocio.

En este sentido, se hizo uso de la metodología Servperf para la elaboración de las encuestas que se aplicaron a 204 clientes de los ladrilleros de la comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca.

La presente investigación se realizó respetando la estructura aprobada por la universidad, las normas, aspectos metodológicos, teorías y aspectos procedimentales que todo trabajo de investigación exige.

El presente trabajo, en nuestra universidad, es el primero que se ha desarrollado en este tipo de negocios por lo que será de mucha utilidad para las futuras investigaciones que se realice; asimismo, permitirá a los propietarios de las Mipymes a mejorar la calidad de servicio que otorgan a sus clientes.

Señores miembros del jurado evaluador a continuación le presento este trabajo de investigación que se ha realizado con esfuerzo y entusiasmo y en cumplimiento con los parámetros establecidos en los reglamentos de nuestra universidad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Delimitación de la investigación	16
1.4. Justificación.....	17
1.5. Objetivos	17
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Marco teórico.....	30
i. Moldeo Manual	44
ii. Moldeo Mecánico.....	44
iii. Moldeo de Briquetas	45
2.3 Marco conceptual	51
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1 Hipótesis.....	53
3.2 Variables	53
3.3 Operacionalización de variables	54
3.4 Metodología.....	55
3.5 Población y muestra	56
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7 Métodos de análisis de datos	58
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1 Resultados de la investigación.....	59
DISCUSIÓN.....	101
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Resumen del procesamiento de los casos	59
Tabla 2 Estadístico de fiabilidad	59
Tabla 3 Medición de la confiabilidad de instrumento	60
Tabla 4 Género	61
Tabla 5 Rango de Edad	62
Tabla 6 El personal de la ladrillera orienta y explica de manera clara lo pasos del servicio ofrecido	63
Tabla 7 El personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante el servicio ofrecido	64
Tabla 8 Usted es correctamente atendido.....	65
Tabla 9 Usted es atendido en el tiempo solicitado	66
Tabla 10 Usted recibe el producto conforme a lo pedido	67
Tabla 11 Se le indicó cuándo se le entregará el producto	68
Tabla 12 La entrega del producto es el tiempo solicitado.....	69
Tabla 13 El personal se muestra dispuesto a ayudarlo	70
Tabla 14 Si hubo algún problema, el personal lo resolvió en forma inmediata	71
Tabla 15 El personal que atiende le inspira confianza	72
Tabla 16 Usted regresaría a comprar nuevamente el producto solicitado	73
Tabla 17 El servicio brindado por el personal que atiende en la ladrillera es cortés y amable	74
Tabla 18 El personal tiene los conocimientos suficientes para responder sus consultas ..	75
Tabla 19 El personal que labora en la ladrillera lo atiende en forma personal.....	76
Tabla 20 El personal que labora en la ladrillera lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia	77
Tabla 21 El personal que labora en la ladrillera escucha su necesidad en forma amable	78
Tabla 22 El personal que labora en la ladrillera comprende sus necesidades o problemas	79
Tabla 23 El horario de atención de la ladrillera permite que realice su compra en forma oportuna	80
Tabla 24 Los equipos de la ladrillera están en buen estado y son modernos.....	81
Tabla 25 Cuenta la ladrillera con espacios limpios y agradables para atenderlo.....	82
Tabla 26 El personal de la ladrillera tiene una apariencia limpia y profesional	83
Tabla 27 Los Carteles, afiches u otros que contienen información son agradables a su vista	84
Tabla 28 Fiabilidad	85
Tabla 29 Capacidad de Respuesta	86
Tabla 30 Seguridad	87
Tabla 31 Empatía	88
Tabla 32 Elementos Tangibles.....	89
Tabla 33 Calidad del servicio	90
Tabla 34 Edad - Fiabilidad	91
Tabla 35 Edad – Capacidad de Respuesta.....	92
Tabla 36 Edad – Seguridad	93
Tabla 37 Edad – Empatía	94
Tabla 38 Edad – Elementos Tangibles	95
Tabla 39 Sexo – Fiabilidad	96
Tabla 40 Sexo – Capacidad de Respuesta	97
Tabla 41 Sexo – Seguridad.....	98
Tabla 42 Sexo – Empatía	99
Tabla 43 Sexo – Elementos Tangibles.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Género de los encuestados	61
Figura 2. Rango de edad de los encuestados	62
Figura 3. El personal orienta y explica los pasos del servicio ofrecido	63
Figura 4. El personal muestra interés para solucionar problemas en el servicio	64
Figura 5. Usted es correctamente atendido	65
Figura 6. Usted es atendido en el tiempo solicitado.	66
Figura 7. Usted recibe el producto conforme a lo pedido	67
Figura 8. Se le indicó cuándo se entrega el producto.....	68
Figura 9. La entrega del producto es el tiempo solicitado	69
Figura 10. El personal se muestra dispuesto a ayudarlo	70
Figura 11. El personal resolvió un problema en forma inmediata	71
Figura 12. El personal que atiende le inspira confianza	72
Figura 13. Usted regresaría a comprar el producto solicitado	73
Figura 14. El servicio brindado por el personal es cortés y amable.....	74
Figura 15. El personal tiene los conocimientos para responder sus consultas	75
Figura 16. El personal lo atiende en forma personal	76
Figura 17. El personal lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia	77
Figura 18. El personal escucha su necesidad en forma amable	78
Figura 19. El personal comprende sus necesidades o problemas.....	79
Figura 20. El horario de atención permite que realice su compra.....	80
Figura 21. Los equipos están en buen estado y son modernos	81
Figura 22. Hay espacios limpios y agradables para atenderlo	82
Figura 23. El personal tiene una apariencia limpia y profesional	83
Figura 24. Los Carteles u otra información son agradable a su vista	84
Figura 25. Fiabilidad	85
Figura 26. Capacidad de Respuesta.....	86
Figura 27. Seguridad	87
Figura 28. Empatía	88
Figura 29. Elementos Tangibles	89
Figura 30. Calidad del Servicio	90
Figura 31. Edad - Fiabilidad	91
Figura 32. Edad – Capacidad de Respuesta.....	92
Figura 33. Edad – Seguridad	93
Figura 34. Edad – Seguridad	94
Figura 35. Edad – Elementos Tangibles	95
Figura 36. Sexo – Fiabilidad	96
Figura 37. Sexo – Capacidad de Respuesta.....	97
Figura 38. Sexo – Seguridad	98
Figura 39. Sexo – Empatía	99
Figura 40. Sexo – Elementos Tangibles.....	100

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de Consistencia de la Investigación	111
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variable	113
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	114
Anexo 4: Cuestionario.....	115
Anexo 5: Comunidad Llantuyhuanca - Chaccamarca.....	119
Anexo 6: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	120
Anexo 7: Fotos.....	123
Anexo 8: Norma Técnica NTT 331.017.....	124

RESUMEN

La presente tesis de investigación denominada “Nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas - 2017” presentó el objetivo general de medir el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.

Se desarrolló la investigación utilizando el enfoque cuantitativo, del tipo de estudio descriptivo y diseño no experimental - transversal. En lo que corresponde la recolección de información se usó el cuestionario con escala tipo Likert conteniendo 22 preguntas; para la validez de este instrumento fue analizado previamente por 3 expertos, la validez de constructo por análisis estadístico, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra probabilística de 204 clientes de las Mipymes de comercialización de ladrillos.

Para la presentación de los resultados, se hizo el procesamiento de datos con el programa informático Excel, teniendo como resultado el alfa de Cronbach de 0,7767, representando una excelente confiabilidad la aplicación del instrumento utilizado para esta investigación. La calificación de las dimensiones fue: fiabilidad como bueno (34,02%); capacidad de respuesta como regular (37,87%); seguridad como regular (37,75%); empatía como bueno (33,63%) y elementos tangibles como malo (36,27%).

Se concluye como resultado de la investigación que el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas – 2017 es de regular con un porcentaje de 31,42%.

Palabras clave: Calidad, calidad de servicio, ladrilleras, Talavera, Servperf.

ABSTRACT

This research thesis entitled "Level of quality of the service of the Mipymes of marketing of bricks, community of Llantuyhuanca-Chaccamarca of the district of Talavera, province of Andahuaylas - 2017" presented the general objective of measuring the level of quality of service of the Mipymes of brick commercialization, community of Llantuyhuanca - Chaccamarca of Talavera district, Andahuaylas province - 2017.

The research was developed using the quantitative approach, the descriptive study type and the non - experimental - transversal design. In what corresponds to the collection of information, the questionnaire with a Likert scale containing 22 questions was used; for the validity of this instrument it was previously analyzed by 3 experts, the validity of the construct by statistical analysis, the internal consistency by the Cronbach alpha coefficient and its applicability in a probabilistic sample of 204 clients of the Mipymes of brick commercialization.

For the presentation of the results, the data processing was done with the Excel computer program, resulting in Cronbach's alpha of 0.7767, representing an excellent reliability the application of the instrument used for this research. The qualification of the dimensions was: reliability as good (34.02%); responsiveness as regular (37.87%); security as regular (37.75%); empathy as good (33.63%) and tangible elements as bad (36.27%).

It is concluded as a result of the investigation that the service quality level of the Mipymes brick commercialization, community of Llantuyhuanca-Chaccamarca of Talavera district, province of Andahuaylas - 2017 is to regulate with a percentage of 31.42%.

Keywords: Quality, quality of service, brickworks, Talavera, Servperf.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas - 2017” tiene como objetivo general medir el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017, para ello se ha usado la metodología denominada Servperf, que se diferencia de la metodología Servqual porque excluye algunas expectativas de clientes en la evaluación de la calidad de servicio.

Se desarrolló este trabajo según estructura aprobada por la universidad y la cual se detalla:

Capítulo I, presentamos el problema de la investigación, en cuyo contenido establecemos el planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación y objetivos que se pretende alcanzar en la investigación.

Capítulo II, mostramos los fundamentos teóricos, en la misma se encuentra comprendidas los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales, además el marco teórico y conceptual.

El capítulo III, comprende la metodología de la investigación, en este se detalla la variable y dimensiones, operacionalización de variable, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y métodos con el cual se analizaron la información para determinar los resultados.

Capítulo IV, en este acápite se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación.

Por último mostramos en el capítulo V la discusión.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El sector inmobiliario a nivel internacional es importante para la generación de riqueza en un país, teniendo gran repercusión en el Producto Bruto Interno (PBI). Una mala gestión en cualquiera de los ámbitos en este sector tiene gran impacto en la economía; de esto tenemos una gran experiencia en el año 2008 donde el financiamiento a los compradores de viviendas se realizó de mala forma causando una burbuja inmobiliaria¹ y generando una crisis financiera en los bancos a nivel mundial, desatando así una crisis a nivel mundial.

Sin embargo, con el paso de los años esta crisis se ha ido superando; la Sociedad de Tasación de España señala que el año 2016 el precio de las casas nuevas creció en un 3.3%. Por otro lado, en México de acuerdo al estudio realizado por Lamudi, empresa dedicada al sector inmobiliario, ha producido un 6% de crecimiento de la oferta/demanda del mercado inmobiliario respecto del año 2015.

Nuestro país tiene la misma tendencia, según la Cámara Peruana de Construcción (CAPECO) el sector inmobiliario y de construcción para el 2017 creció un 4%; asimismo, el Ministerio de Vivienda y Construcción ha dictado seis medidas para dinamizar el mercado inmobiliario; medidas como agilizar las licencias de construcción, acceso a una segunda vivienda, menor costo financiero o tener una mejor cartera hipotecaria; medidas que son ejecutadas por el propio Ministerio de Vivienda y Construcción para el caso de las licencias de construcción o por la Superintendencia de Banca y Seguros como el acceso a una segunda vivienda.

De acuerdo a las cifras presentadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI², durante mayo de 2018 el sector construcción presentó un crecimiento sostenido alcanzando un promedio de 9,9% comparado con el mismo mes de mayo del año 2017. Asimismo, se muestra que en los últimos 50 meses tiene un crecimiento acumulado histórico de 7,2%.

¹ <https://gestion.pe/economia/origino-peor-crisis-financiera-historia-48101>

² <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/sector-construccion-del-peru-alcanza-crecimiento-historico-de-72-en>

De igual manera el informe realizado por el Instituto Peruano de Economía³ indicó que al cierre del tercer trimestre del presente año en la región Apurímac el sector de construcción tuvo un ligero incremento del 0,2%, siendo uno de los sectores con un crecimiento positivo en la región.

El crecimiento de este sector trae consigo la necesidad de contar y demandar con mayor materia prima para las obras de construcción y siendo una de estas el ladrillo.

A nivel nacional y en Andahuaylas, los ladrillos son confeccionados en una gran cantidad por ladrilleros artesanales, quienes generan su propio empleo; pero muchos no respetan las normas de calidad – Norma Técnica NTT 331.017 emitida por la Comisión de Reglamentos Técnicos Comerciales del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Andahuaylas y en especial en la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca del distrito de Talavera, los ladrillos también son confeccionados por ladrilleros artesanales y teniendo en cuenta que la confección lo realizan sin una preparación técnica, sino más bien, con el aprendizaje obtenido de generación en generación, además no cuentan con una adecuada preparación para realizar una atención con calidad; atrae el interés de mi persona para poder realizar la presente investigación, con el fin de conocer si existe calidad de servicio que otorgan los ladrilleros de la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca en la comercialización de los ladrillos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la fiabilidad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?

³ <http://www.ipe.org.pe/portal/crecimiento-economico-en-apurimac/>

- b. ¿De qué manera la capacidad de respuesta incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?
- c. ¿De qué manera la seguridad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?
- d. ¿De qué manera la empatía incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?
- e. ¿De qué manera los elementos tangibles inciden en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Espacial.

La presente investigación se desarrollará en la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca, distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

1.3.2. Delimitación Temporal.

Para realizar esta investigación se recogió información del año 2018. Empezará con el análisis de la información en el mes de mayo y la elaboración del informe final se culminará en el mes de agosto.

1.3.3. Delimitación Teórica.

La variable que comprende el presente es calidad del servicio el mismo que tiene comprendido las dimensiones:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

- Seguridad y empatía.

1.4. Justificación

Este trabajo, se realiza debido a que los pobladores de la comunidad de Llantuyhuanca – Chaccamarca realizan sus labores de una forma empírica para comercializar los ladrillos.

A través, del mismo se busca responder al problema de calidad de servicio que otorgan los ladrilleros de la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca del distrito de Talavera.

1.4.1. Justificación teórica

Determinar la calidad de servicio que se otorga en el rubro de negocios de venta de ladrillos ello a través del modelo Servperf. Este modelo permite conocer la calidad de servicio que se brinda en un determinado producto.

1.4.2. Justificación Metodológico

Para lograr los objetivos establecidos en el presente trabajo se usaron técnicas como la encuesta y el instrumento denominado cuestionario que brindó la fiabilidad y validez, para su posterior procesamiento en el software. De esta manera, los resultados que se obtendrán de la investigación se basan en técnicas de investigación validas en el medio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Medir el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar si la fiabilidad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca- Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.

- b. Determinar si la capacidad de respuesta incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.
- c. Determinar si la seguridad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.
- d. Determinar si la empatía incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.
- e. Determinar si los elementos tangibles inciden en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Caicedo (2017), y su trabajo “*Propuesta de Mejora en la calidad de la prestación del servicio en una clínica odontológica en la ciudad de Bogotá D.C.*”, Carrera de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana, Cali - Colombia. La investigación llegó a concluir como sigue:

- Describió a la clínica odontológica a través de un mapa de procesos, un flujograma y un cuadro de caracterización, cuyo fin era conocer internamente el funcionamiento de la clínica, para luego definir un determinado enfoque, al culminar esta observación concluyó que la clínica cuenta con seis procesos y que el proceso más importante en esta organización es la prestación de servicio.
- Mediante la identificación de procesos y procedimientos odontológicos y la colaboración de los integrantes de la organización se pudo realizar dos encuestas que permitieron lograr identificar puntos críticos en algunos procesos, del mismo se pudo observar en los resultados que se deberán de mejorar algunos procedimientos como por ejemplo cuando el paciente ingresa, la valoración o el tratamiento que se otorga al paciente, del resultado de la encuesta se evidencia que existe una alta rotación de personal, falta de conocimiento de la gestión de calidad y mucho tiempo de espera del paciente.
- Para comprobar los tiempos de espera en la clínica se realizó una simulación en PROMODEL, este obtuvo como resultado la inconformidad de los pacientes por el tiempo de espera para que sean atendidos en la clínica, ello generando la insatisfacción en los pacientes por el tiempo de espera que era de 45 minutos; además, los colaboradores manifestaron que las citas no eran las adecuadas ello porque los pacientes realizaban sus consultas por un tiempo más prolongando que era de 52 minutos mientras que el tiempo promedio para la atención de una cita era 30 minutos lo que hacía que se retrasen y generen citas después del horario establecido.
- Del análisis de los resultados y la situación actual de la clínica este mostró

la necesidad urgente de rediseñar procesos y subprocesos críticos para la prestación de servicios, para el rediseño se hizo tres propuestas de mejora.

- Identificó que es ineludible realizar un seguimiento y control de los procesos y subprocesos para luego garantizar y mejorar la calidad de servicio, es por ello que propuso un plan de acción a través del control de indicadores.

Césen (2017) y su tesis *“La calidad de servicio en el departamento de agua potable y alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Morona”*, Facultad de Dirección de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Puyo - Ecuador. Este trabajo llegó a las siguientes conclusiones:

- Permitted determinar una conducta institucional que se mantuvo en un estado recóndito, reflejado por la ausencia de estrategias, tácticas, políticas, y controles adecuados que permitieron evaluar y mejorar oportunamente la atención al cliente sobre el servicio que recibía por parte del departamento de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Morona, procedimientos necesarios para la toma de decisiones.
- Se determinó crear un plan de mejoramiento y acción adecuada para evaluar el trabajo de los colaboradores a su vez fortalecer y renovar los procesos de atención al cliente, entre ellos la instalación de tecnología actualizada con software y hardware altamente competitivo, distribuidos en el espacio físico de atención al cliente, capacitación a los mandos medios y operativos, en temas de liderazgo trabajo en equipo, atención de calidad, entre otros, y diversificación de los servicios de atención al usuario como la inclusión de línea call center, chat en línea, acceso web, buzón de sugerencias, calificación de servicios en tiempo real, que permita a los usuarios tener mayores alternativas para solventar sus requerimientos.
- Los valores culturales desarrollados en el área de atención al cliente ha conllevado al compromiso de todos los integrantes de la organización pública, así como también de los jefes inmediatos, ello a través de un proceso en el tiempo, firmeza y perseverancia, para poder adaptarse a los nuevos cambios. Es oportuno manifestar que estos cambios incidirán siempre y cuando exista la voluntad de quienes se involucren, además, de considerar que para lograr este éxito de implementación de la cultura de calidad y servicio, será muy importante que las áreas de atención al cliente impulsen e inculquen cambios de actitud y comportamiento.

De Monte y Díaz. (2011). Y la tesis "*La industria ladrillera: Actividad milenaria, millonaria y postergada*, en el Ministerio de Trabajo, Gobierno de Argentina, Buenos Aires – Argentina". La investigación llegó a concluir como sigue:

- El presente trabajo permitió situar al comercio ladrillero, como una actividad industrial por encima de otras actividades dentro del sector económico que se desenvuelven en la provincia de Buenos Aires.
- Viene a ser una actividad que no requiere de tecnificación especial por parte de quienes transforman la materia prima, en gran parte desarrollado por personas inmigrantes que realizan estas acciones en condiciones muy alejadas de los términos de trabajo establecidos por la OIT o de otras condiciones de trabajo y medio ambiente (CyMAT) o el propio desconocimiento al CCT que este la regula. Todo ello se presenta por la ausencia del propio Estado, es por ello que es imprescindible que se modifique estos sucesos, para no permitir que la rentabilidad de esta actividad no llegue a dirigentes o empresarios que mellan la imagen de las organizaciones estatales, sindicales o empresarias.
- Una propuesta de organizar un parque industrial de ladrilleros, sería un gran logro para seguir con estas labores, por lo mismo, que al concentrarse en un mismo lugar los hornos, el Estado, conjuntamente con los gremios sindicales, tendrían la mayor posibilidad de concentrar hornos por áreas geográficas, este a su vez permitiría efectuar controles más eficaces en cuanto a obreros, condiciones de trabajo, calidad y cantidad de la producción, ello permitiría evitar que este tipo de negocio no sea ilegal e incumpla con evadir impuestos; así como también, poder sancionar con multas o clausuras, a aquellos quienes infrinjan las normas vigentes. Estas iniciativas impulsarían la modernización de esta actividad.
- Existe mucho por actuar en cuanto a esta investigación, partiendo desde un punto de quiebre para la reivindicación de esta actividad milenaria que tiene a sus artífices en condiciones no favorables.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huayta (2014). *Tesis "Indicadores de gestión empresarial en la producción de ladrillo artesanal de la región Junín – 2013"*, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - Perú. Este trabajo llegó a las siguientes conclusiones:

- La actual problemática en la producción de las ladrilleras locales, radica tanto en calidad, así como en cantidad, esto a su vez se originó a diversos factores como la poca implementación en la tecnificación de los pequeños productores, esto originado posiblemente por la falta de recursos económicos para el financiamiento de maquinarias estos que a su vez evitarían trabajos extremos y el agotamiento en sus quehaceres (ejemplo: extracción, traslado de agua, la tierra llevadas a mano, y las excesivas distancias hasta el pisadero). La falta de criterios para medir la producción, ello quiere decir que cada productor ladrillero posee el molde de su preferencia, esto conlleva a que las medidas de la producción de ladrillos sean distintas que las otras ladrilleras productoras. Utilizando indicadores de gestión empresarial, se mejorará la producción de ladrillos artesanal en un 6.385%, aumentando las utilidades de los ladrilleros artesanales en un 58.75%.
- El poco conocimiento de técnicas que realizan en el proceso de fabricación de ladrillos artesanal favorece la calidad del producto (ejemplos permanentes, son el desconocimiento de algunos productores en efectuar la mezcla para el amasado según el tipo de tierra para la producción, además, de elegir el mejor tipo de insumo para que el producto no resulte bayo o mal cocido, etc.).
- Se aprecia el descuido en las operaciones elementales para conservar la imagen y características del producto (frecuentemente por no cuidar la limpieza del lugar donde se producen los ladrillos, donde a veces se encuentran en los ladrillos cortados objetos ajenos a la producción, de la misma forma también se evidencia el poco cuidado en la limpieza de las canchas donde se realiza el secado de los ladrillos, provocando que el producto tenga inconsistencias y deficiencias en sus características. También, cuando se realiza el quemado del ladrillo, en muchas ocasiones no mantienen la temperatura adecuada para la cocción uniforme del producto. Por ende hace que esto merme la producción y se produzca

ladrillos con defectos en un promedio de 7.46% que equivale a 1492 unidades.

- Esta investigación ha demostrado que si se efectúa un trabajo adecuado y continuo en cada proceso de la producción de ladrillos, se reduciría el tiempo de producción y el menor uso de horas/hombre, reflejándose una disminución de hasta el 50% en el tiempo que se utiliza y el uso de un 28% en horas hombres, ello significaría que se incrementaría las utilidades por motivos de la reducción del costo de mano de obra, y por el tiempo en que se realiza el quemado de ladrillos es decir que el trabajo de producción se efectuaría en forma mensual y no como oscilaban trabajar cada 45 a 60 días.

Suárez (2015). Y su trabajo *“El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012”*, en la Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. La investigación concluyó como sigue:

- Según análisis realizado se concluye que el modelo SERVQUAL mostró un nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, este el cual muestra el resultado de un promedio ponderado de 3.39 ello en razón a la tabla de expectativas y percepciones.
- Se determinó que es fiable e incidente la satisfacción del cliente en el Centro de Idiomas, habiendo obtenido como resultado de correlación de Pearson una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.
- Con respecto a la capacidad de respuesta este tiene incidencia en los procedimientos, del mismo se obtuvo una asociación positiva significativa de 0,966 validada mediante el estadístico de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos.
- Al referirnos a seguridad, se probó que incide en el material del CIUNAC, obteniendo como resultado una asociación positiva de 0,944 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.
- Sobre la empatía este incidió en el equipamiento del Centro de Idiomas,

obteniendo como resultado una asociación significativa de 0,976, ello según cálculos realizados con el estadístico de Pearson.

- Abordando el caso de los elementos tangibles estos tienen incidencia en la infraestructura del CIUNAC, pues resultó del estadístico de correlación de Pearson el 0,942, considerando una regresión lineal de residuos mínimos.

Liza & (2016). Trabajo de tesis "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*", en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Según el caso investigado en la organización bancaria, se concluye que se ha logrado determinar que la calidad de servicio ha impactado afirmativamente en la satisfacción de los clientes, resultando un 0.143 para el caso de percepción de clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado explicación de 91.6%.
- Se alcanzó analizar la satisfacción general, del mismo se concluye que la satisfacción es baja en las demás agencias, evidenciándose una diferencia significativa entre lo percibido y lo esperado. Asimismo, del resultado se evidencia que tres agencias presentan niveles altos de insatisfacción como son Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz.
- Se pudo lograr evaluar la calidad percibida de los clientes hacia la entidad, este obtuvo como resultado el 15.44, demostrándose así que la calidad esperada (expectativa) es del 19.68, con ello se deduce que se tiene una brecha (gap) entre lo que espera y lo que recibe el cliente. De este modo el SERVQUAL nos ha permitido hallar que existen distintos niveles de expectativas y de percepción en las agencias de la organización.
- Se consiguió medir la relación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio bancario, del resultado positivo obtenido se considera un valor de 38.6% ello referido a la calidad percibida, determinado según estadístico Rho de Spearman. Ello significa que si se considera una escala de medición entre 1 a 7, mayor será el nivel de percepción de calidad de servicio, acompañado por mayor nivel de satisfacción de los clientes.

Atocha (2017). Y su investigación "*Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa el Salvador, 2017*". Trabajo para la obtención del grado de Maestro en Gestión Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Según pruebas estadísticas de la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio, referidas a la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, se utilizó la prueba estadística de U de MannWhitney, del mismo se rechazó la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, ello debido a la regla de decisión que indica si $p < 0.05$ se descarta la hipótesis nula. En razón a ello la hipótesis planteada concluye que si existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre las dos gerencias.
- Según cálculos estadísticos referidos a la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, habiendo contrastado la hipótesis en la dimensión Elementos Tangibles, se usó el estadístico U de Mann-Whitney, teniendo como resultado descartar la hipótesis por resultar su significancia = 0.00, esto según regla de decisión establece si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula. Entonces se acepta la hipótesis planteada es decir que existe significativo nivel de calidad de servicio con la dimensión elemento tangible percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.
- De acuerdo a los procedimientos estadísticos efectuados con respecto a la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, y habiendo efectuado la contrastación de hipótesis con la dimensión Fiabilidad, se pudo obtener mediante el estadístico de la prueba U de Mann-Whitney rechazar la hipótesis nula por resultar su nivel de significancia= 0.00, ello gracias a la decisión que establece que en caso $p < 0.05$ se descarta la hipótesis nula. Entonces se tuvo que aceptar la hipótesis planteada el mismo que indica que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio con la dimensión fiabilidad percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.
- Respecto a la percepción del usuario externo referidos al nivel calidad de servicio entre las dos muestras: Gerencia de Rentas y Gerencia de

Desarrollo Económico Local, y habiéndose efectuado la contrastación de hipótesis con la dimensión Capacidad de Respuesta, se usó el estadístico U de Mann-Whitney, llegando a concluir y rechazar la hipótesis nula por tener el nivel de significancia= 0.00. Entonces se afirma la hipótesis planteada en donde establece que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.

- Referido a la percepción del usuario externo con respecto al nivel de calidad de servicio que otorgan la Gerencia de Rentas y la Gerencia de Desarrollo Económico Local, y habiendo realizado la contrastación de hipótesis con la dimensión Seguridad, en donde se pudo obtener mediante el estadístico U de Mann-Whitney el rechazo de la hipótesis nula este que a su vez arroja un nivel de significancia= 0.00, ya que según norma de decisión indica si $p < 0.05$ se descarta esta conjetura. Por lo tanto, se afirma la hipótesis planteada el cual indica que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio con la dimensión Seguridad percibida por el usuario externo.
- Se procedió a realizar procedimientos estadísticos ello referente a la percepción del usuario externo y el nivel calidad de servicio de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, para el mismo se realizó la contrastación de hipótesis referida a la dimensión Empatía, se usó la prueba estadística U de Mann-Whitney llegando a descartar la hipótesis nula ello porque mostro un nivel de significancia= 0.00. por lo tanto, se tuvo que afirmar la hipótesis alterna el mismo cuya conjetura indica que existe una diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio con la dimensión empatía el cual es percibido por los usuarios externos de ambas gerencias.
- De los resultados que se obtuvieron y habiendo realizado la discusión es preciso indicar que la Gerencia de desarrollo económico local deberá de realizar acciones adicionales para aumentar el nivel de calidad de servicio que ofrecen en sus procedimientos de atención al usuario.

2.1.3 Antecedentes regionales / locales

Atao (2015). *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San*

Jerónimo – 2015”, Facultad de Ciencias de La Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Del objetivo general se determinó la calidad de servicio, y la relación entre la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social (SGDES) de la comuna edil de San Jerónimo. Resultando un valor “sig” de 0,002 cifra menor al 0.05 nivel de significancia, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula; y se aceptó la conjetura alterna el cual indica que existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el área objeto de estudio.
- Respecto al primer objetivo específico; determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social en la comuna edil de San Jerónimo. Se tuvo como resultado un valor “sig” de 0,043 cifra menor a 0.05 del nivel de significancia, por ello se rechaza la hipótesis nula(HO); y se afirma que si existe relación significativa entre comunicación y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- Del segundo objetivo específico fue determinar la relación entre los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social en la comuna edil de San Jerónimo. Se obtuvo un resultado del valor “sig” de 0,000 monto menor a 0.05 del nivel de significancia, por ello se rechazó la hipótesis nula (HO); y acepto la conjetura alterna que afirma que existe relación significativa entre los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios.
- Referido al tercer objetivo específico; determinar la relación entre la competencia y la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social. Resultó el valor “sig” de 0,640 cifra mayor al 0.05 del nivel de significancia, por lo tanto se acepta la hipótesis nula (HO); descartando la hipótesis alterna, ello significa que no existe relación significativa entre competencia y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- Con respecto al cuarto objetivo específico; el cual está referido a determinar la empatía del personal entre la satisfacción de los usuarios de

la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social en la comuna distrital de San Jerónimo. Obtuvo como resultado un valor “sig” de 0,108 cifra mayor al 0,05 del nivel de significancia, por ende se aceptó la hipótesis nula (HO); este que afirma que no existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios.

- En lo concerniente a las dimensiones en la mayoría de ellas se puede evidenciar que los usuarios se encuentran en desacuerdo, por ejemplo la dimensión 01 “comunicación” muestra un resultado del 44,9%, ello significa que los usuarios se encuentran en desacuerdo con la comunicación que les otorga el personal que labora en el área objeto de estudio; seguido del 35% que están medianamente de acuerdo.
- En la dimensión número 02 (elementos intangibles) el 42,9% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con los elementos intangibles; seguidos del 42,4% quienes están medianamente de acuerdo.
- En la dimensión número 03 (competencia) el 43,4% del total de los usuarios encuestados afirman que están medianamente de acuerdo con la competencia que muestra el personal de la sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- La dimensión 04 (empatía) el 59,6% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con la empatía que muestra el personal de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social; seguido del 22, 7% quienes afirman que están medianamente de acuerdo.

Quispe (2015). Planteó la tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas – 2015*”, Facultad de Ciencias de La Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú. La investigación concluyó como sigue:

- Del objetivo general; determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, se obtuvo como resultado el valor “sig.” de 0.000, cantidad menor al 0.05 del nivel de significancia; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); que afirma un nivel de confianza del 95% cuya conjetura establece que la calidad de

servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. De la misma forma el coeficiente del estadístico Spearman muestra una correlación de 0,555, ello significa que hay correlación positiva moderada entre ambas variables.

- Referido al primer objetivo específico que es determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del nosocomio Hugo Pesce Pecetto, se evidencia un resultado “sig.” de 0.000, cifra menor al 0.05 de significancia; por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (H1); que afirma que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Además, se ha demostrado con el coeficiente estadístico Spearman una correlación de 0,570, ello significa que existe correlación positiva moderada entre las variables de estudio.
- Del segundo objetivo específico, fue determinar la relación existente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología en el nosocomio de Andahuaylas, resultó de ello un valor “sig.” de 0.000, menor al 0.05 del nivel de significancia; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna (H1); llegando a concluir que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del estadístico coeficiente de Spearman se obtuvo una correlación de 0,788, esto significa que se tiene correlación positiva alta entre las variables estudiadas.
- Sobre el tercer objetivo específico referido a determinar la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Hugo Pesce Pecetto, se obtuvo el valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 de nivel de significancia; por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la conjetura alterna (H1); de ello se afirma que el nivel de confianza es un 95%, estableciéndose de esta manera que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Según coeficiente de Spearman muestra una correlación de 0,528 ello significa que hay correlación positiva moderada entre estas variables.
- Del cuarto objetivo específico que establece determinar la relación existente entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital de Andahuaylas, resultó el valor “sig.” de 0.000, monto menor al 0.05 del nivel de significancia; por lo mismo, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna (H1); de este resultado se

puede afirmar que se tiene un nivel de confianza del 95%, estableciéndose como conclusión final que la empatía se encuentra relacionada directamente con la satisfacción del usuario. Además, el coeficiente de Spearman muestra una correlación de 0,567, esto significa que existe una correlación positiva moderada.

- Referido al quinto objetivo específico. Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del nosocomio Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, se obtuvo un resultado del “sig.” de 0.000, que es menor al 0.05 del nivel de significancia; por ello se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna (H1); de esta manera se afirma el nivel de confianza que es el 95% llegando a concluir que los aspectos tangibles están relacionados directamente con la satisfacción del usuario. Con respecto al coeficiente del estadístico Spearman muestra una correlación de -0,287, esto representa la existencia de una correlación negativa baja entre las variables estudiadas.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Calidad de Servicio

Para Oliva (2002) señala respecto al concepto de calidad de servicio:

La calidad en los servicios tiene significativas diferencias las mismas que deben ser establecidas al momento de analizarlas. Esta diversidad de características en los servicios contribuye para medir y gestionar la calidad.

Primero, lo intangible en los servicios dificulta a los consumidores opinar claramente de lo que esperan en un determinado servicio y no habitualmente es fácil reconocer los beneficios psicológicos.

Segundo, la distinta variedad de consumidores y representantes de la organización generan que el servicio otorgado no sea completamente estandarizado. De esta manera, la calidad del servicio dependerá del cliente dificultándose así su estandarización y control.

Tercero, lo simultáneo se ve reflejado en la característica de como los servicios se producen y consumen en forma sincrónica. Ello a su vez imposibilita a realizar inspecciones antes de que el producto o servicio sea vendido a los clientes. Es por ello que en muchas ocasiones depende de los integrantes de la empresa conducir satisfactoriamente este tipo de interacciones. Mediante estas acciones se puede reconocer oportunamente el papel clave que juega el recurso humano en la calidad de los servicios.

2.2.2 El Modelo Servqual

El modelo Servqual ha sido tratado por el Centro de Estudios de Opinión de la Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas en su artículo "Una herramienta para evaluar el servicio: Servqual" donde establecieron que El SERVQUAL es un instrumento que fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, en un estudio de investigación iniciado en el año de 1983, este proyecto tuvo la intervención de la organización Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, este trabajo fue un inicio formal de investigación referida a la calidad en el servicio.

Este modelo planteado por los autores (a los cuales nos referiremos con las siglas PZB), es denominado "Modelo de discrepancias", el cual sugiere que las distintas expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto a un determinado servicio ofrecido por un proveedor específico pueden establecer una medida de la calidad del servicio.

2.2.2.1 Percepción de las necesidades del cliente.

El cliente posee ciertas necesidades y expectativas reales, de las cuales a veces no es consciente de lo que desea. Sus necesidades son percibidas para una posterior realización del servicio. No muchos sistemas pueden identificar las necesidades del cliente, otros solo distinguen las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

2.2.2.2 Expectativas del cliente.

Se determina de lo que pretende recibir el cliente del servicio, estas expectativas son la comunicación de boca a boca, información externa, experiencias anteriores y por las necesidades conscientes. De allí que surge una retroalimentación sobre el sistema referido al cliente que emana un juicio. Zeithalm, Parasuraman y Berry, mediante extensos estudios referidos a la calidad del servicio, pudieron identificar cinco dimensiones que los clientes usan para juzgar a una organización de servicios. Estas dimensiones son:

A. Tangibles. El aspecto físico en las instalaciones, equipo, personal e instrumentos para la comunicación. Son estos elementos físicos que el cliente observa dentro de la organización. Además, la limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).

i. **Personas.** Tiene observancia en la apariencia física del individuo. Es importante destacar el aseo, olor, vestido. Estas características son esencialmente observadas por el usuario con respecto a las personas que los atienden (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).

ii. **Infraestructura.** Lugar donde se encuentra las edificaciones o locales del servicio. Dentro de las mismas se encuentran el equipamiento correspondiente como instalaciones, máquinas o móviles con los que se efectúa el servicio. Un vehículo, viene a ser parte del activo de la infraestructura (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).

iii. **Objetos.** Múltiples medios de comunicación en el servicio, se ofertan con la representación tangible del producto estos son: Boletos, letreros y folletos, son parte de los objetos con el cual el usuario tiene contacto. Es importante considerar que estos deben ser prácticos, limpios y atractivos cuyas cualidades particulares atraerán al cliente (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).

B. Confiabilidad. Viene a ser las habilidades que se desarrollan en el servicio prometido es decir cómo se pactó y la exactitud de otorgar. Los factores que integran la dimensión de confiabilidad son:

- i. **Eficiencia.** Es desarrollar el servicio oportunamente, considerando factores como tiempo, materiales, y de la mejor forma posible. Como ejemplo, si se requiere efectuar una reparación de gasfitería en una casa, el cliente tiene expectativas de que la decoración, suelo y paredes no sufran daños y que el trabajo sea realizado en el menor tiempo posible, de tal modo que evitaría problemas en su comodidad o falta de abastecimiento del líquido elemento (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- ii. **Eficacia.** Es la obtención del servicio requerido, no interesa los procesos o recursos usados. Ejemplo el servicio de correo. A un usuario, su interés es que la carta llegue en el tiempo que ha previsto. A este usuario no le interesa aspectos como el traslado, el empaque y distribución, lo único que le importa es que se cumpla con lo que él espera (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- iii. **Efectividad.** Lograr que el servicio sea efectuado mediante un proceso correcto y que este cumpla con las expectativas para el cual fue diseñado. Es decir es lograr cumplir con las expectativas de los clientes (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- iv. **Repetición.** Es considerado cuando un servicio no se efectuó adecuadamente, por ello se tiene que volver a repetir en algunas ocasiones. Ello involucra el tiempo y esfuerzo para el usuario y para el sistema, esto se ve reflejado y tienen injerencia importante en la medición de la calidad del servicio. Si determinado servicio no se vuelve a repetir (hacerlo bien a la primera), el usuario estará satisfecho (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

v. **Problemas.** Son parecidos a los servicios clasificados como no rutinarios, estos no son comunes por la misma situación que son originados por problemas. En ocasiones el usuario genera estos problemas, debido a que el propio sistema le pueda otorgar. Ejemplo, un empresario se olvida su portafolio en el hotel y este se dirige rumbo al aeropuerto. La administración del hotel, se da cuenta de ello, y envía el portafolio con el chofer para entregarlo a su propietario. Muy agradecido por este gesto de la administración del hotel por realizar este servicio no rutinario, cada vez que viaja a esa ciudad, el empresario se hospeda en dicho hotel (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

C. Velocidad de Respuesta. Es disponer de forma rápida atender a los clientes para otorgar un inmediato servicio. La velocidad de respuesta está relacionado al horario y tiempo, y se observan en los factores siguientes:

- i. **Espera.** Es el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le otorgue el servicio. Las denominadas "colas" son formas tangibles de este factor. Ejemplo, en el banco el mayor tiempo invertido por el usuario en el proceso de servicio, es esperar, formando colas y haciendo criticas del servicio(Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- ii. **Inicio y Terminación.** En muchas ocasiones los servicios son programados para iniciar en una determinada hora y culminar en otro horario. El cumplir esta programación inciden en la calidad del servicio. Ejemplo. Un vuelo comercial debe arribar al aeropuerto a las 12:05 y lo realiza, ello genera una buena impresión en los usuarios (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- iii. **Duración.** Viene a ser el tiempo transcurrido en que el servicio es producido. En los procedimientos de ejecución del servicio incide una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio. El tiempo, está sujeto a una evaluación realizada por el usuario, según lo que ofrece el sistema y lo que el usuario espera que dure. Si este tiempo de

producción no cumple las expectativas, el usuario tomará una opinión sobre la calidad del servicio. Ejemplo. El realizar viaje en un autobús, promete una duración de 4 horas, sin embargo la realidad es otra porque el viaje sólo dura hora y media, no obstante el usuario quedará insatisfecho (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

- iv. **Post Servicio.** se orienta al tiempo en que el sistema se retrasa para resolver situaciones o problemas que no son parte del servicio habitual. Ejemplo las inscripciones en el sistema académico de la Universidad de Monterrey. Para constituirse con el asesor por primera vez y luego pasar a las microcomputadoras a dar de alta su horario, mediante ello se proporciona un servicio normal. Si surgiera un empalme, el estudiante debe apersonarse para la autorización de este empalme o en su caso el cambio de grupo. Luego de haber realizado este procedimiento tendrá que volver a pasar a las computadoras para volver a dar de alta su horario. Este proceso es denominado post servicio, el mismo que implica un mayor tiempo al habitual que el usuario debe de utilizar y que este también forma parte para la evaluación de la calidad del servicio (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

D. Aseguramiento. Son los conocimientos y cortesía que el recurso humano debe poseer para comunicarse e inspirar confianza con los usuarios.

- i. **Cortesía.** Integrado por la amabilidad y el buen trato en el servicio. Es la atención con buenos modales al usuario, como ser que es. Ejemplo decir *buenos días, dar las gracias por su visita*, son factores importantes de cortesía, que hacen sentir a gusto al cliente (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- ii. **Servicialidad.** Podría confundirse con el anterior factor por la misma forma de utilizar acciones comunes. Sin embargo servicialidad es la disposición del empleado por servir al usuario, el mismo que se refleja en buscar acercarse a él antes de que

éste lo requiera en un momento especial o de urgencia. Preguntas como *¿Le puedo ayudar?* o *¿Necesita algo?* Son ejemplos de este factor (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

- iii. **Competencia.** Capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Se refleja a través de sus conocimientos y acciones al momento de efectuar el servicio. Si el recurso humano resuelve un problema por sí mismo y sin retraso implica que es competente (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- iv. **Credibilidad.** Viene a ser el comportamiento y la forma de reacción de los empleados, puede provocar seguridad o inseguridad en el cliente. Si los empleados inspiran confianza al usuario, el servicio tendrá mayores probabilidades para desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Es fundamental el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad del servicio (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

E. Empatía. Significa otorgar cuidados y atención personalizada a los clientes.

- i. **Personalización.** Busca que el usuario sienta una atención personalizada, como alguien especial, ello generará una buena opinión de la organización. Habitualmente no siempre se otorga tratos personalizados, como es el caso en los servicios masivos de transporte. No obstante, en aquellas empresas que sí se aplican este factor, será un elemento fundamental para considerar en los sistemas de servicio que toma mucha importancia para la calidad (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).
- ii. **Conocimiento del Cliente.** Al otorgar un trato personalizado, implica, también, conocer profundamente las necesidades de cada cliente, este factor es muy importante para proporcionar un buen servicio (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988).

De los conceptos establecidos anteriormente, el Instrumento SERVQUAL como herramienta tiene comprendido 3 cuestionarios los mismos que se detalla:

Fase 1. El primer cuestionario capta las percepciones de los clientes, tienen comprendido 22 preguntas referidas al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Estas preguntas están escritas de manera general orientadas para su aplicación en cualquier empresa de servicio, es decir su aplicabilidad específica puede ser posible y deseable, se pueden adaptar los enunciados que integran el SERVQUAL según características específicas de la empresa donde se empleará.

Fase 2. Está determinado por un cuestionario en donde los clientes evalúan lo importante de cada una de las cinco dimensiones de servicio.

Fase 3. A través de esta etapa se requiere a los clientes sus percepciones específicas referidas a la organización objeto de estudio. Elementalmente, los enunciados son los que se encuentran establecidos en la fase 1, pero usados para la compañía en estudio (Se utiliza el nombre de la empresa en estudio y pregunta sobre la percepción que tiene el cliente sobre la misma).

Dimensión	Preguntas que le corresponden
Tangibles	1-4
Confiabilidad	5-9
Velocidad de respuesta	10-13
Aseguramiento	14-17
Empatía	18-22

2.2.3 Modelo de las Cinco Discrepancias.

Este modelo representa cinco discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Esta identificación de brechas, se encuentran

situadas en las denominadas áreas de oportunidad. Este modelo se muestra en figura siguiente:

2.2.3.1 Discrepancia Diferencia entre:

Esta referido a las cinco discrepancias de la Calidad del Servicio.

- Interés de los clientes y percepciones de la organización respecto a las expectativas o intereses.
- Percepción de la administración referida a las expectativas de los clientes respecto a las especificaciones en calidad del servicio.
- Especificaciones en la calidad del servicio y el servicio que se otorga a los clientes.
- El servicio que se otorga a los clientes y los medios de comunicación hacia los clientes con respecto al servicio.
- Lo que se espera del servicio y lo que se percibe del servicio.

2.2.3.2 Aplicaciones del SERVQUAL

SERVQUAL ha sido diseñado para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario dirigido hacia los clientes de una determinada organización. No obstante, puede tener otros estudios:

1. Realizar comparaciones sobre expectativas y percepciones de los clientes a través del tiempo. Es muy cotidiano que los clientes cambian de opinión conforme el tiempo transcurrido, ello significa, que cambian sus expectativas. Sin embargo, se presume que las organizaciones buscan mejorar de manera continua este aspecto. Es significativo conocer que se vienen modificando aspectos para que puedan continuar en el mercado como una empresa competitiva.
2. Contrastar los resultados del SERVQUAL de una empresa, con los resultados de su competencia. De tal forma, la organización involucrada conocerá mayor información, así como, sus fuerzas y debilidades.
3. Explorar segmentos de los clientes sobre sus distintas percepciones de Calidad. La aplicación para este instrumento es la

categorización de distintos segmentos en una población que pueden tener otras necesidades y, por lo tanto, diferentes expectativas y percepciones. Ejemplo, si se establecieran clases sociales - alta, media y baja- una organización podría conocer cuál es su nicho de mercado a quien debería dirigir su producto o servicio y los cambios que debería de efectuar para abarcar otros segmentos de dicho mercado.

4. Establecer percepciones de calidad de clientes internos. Mediante una adecuada adaptación, este instrumento puede adaptarse a departamentos o divisiones de una organización cuyo fin será conocer las percepciones y expectativas de sus empleados que en sí son los clientes internos.
5. Comprobar que los esfuerzos de la organización se conduzcan adecuadamente. Ello posibilita que algunas organizaciones originen aspectos importantes como también no, o tal vez el cliente opine lo contrario. Estos resultados en el SERVQUAL se verán graficados en una matriz de atributos adaptados para cada caso.
6. Integrar la metodología de la calidad (QFD, Quality Function Deployment). Esta metodología es útil para planificar y diseñar productos y/o procesos, además, es aplicable a los servicios, este considera que el pronunciamiento del cliente se ve reflejado en las características del servicio que los clientes manifiestan en el SERVQUAL como las más relevantes, ello significa, que dichas características son las del QFD. Posterior a ello, se identifican los *cómo* y *los cuántos*, etc.
7. Cimentar la función del bienestar. (Manzanera, 1993). Esta función se asemeja a la función de pérdida de Taguchi. La ecuación de la función bienestar es:

$$f(X_p - X_e) = (s) * k * (X_p - X_e)^2$$

Donde:

X_p = Valor promedio de percepciones.

X_e = Valor promedio de expectativas.

s = Signo original de la diferencia ($X_p - X_e$). Valores negativos indican malestar del cliente; valores positivos, indican bienestar.

k = Constante que representa la sensibilidad del bienestar de los clientes ante diferencia ($X_p - X_e$). Entre mayor valor tenga k , implica mayor sensibilidad del cliente.

2.2.4 El Modelo Servperf

La palabra Servperf proviene de las palabras Service Performance que significa la performance del servicio.

Este modelo propuesto por Cronin y Taylor, contiene de la misma forma que el Servqual ítems y dimensiones, cuya única diferencia es eliminar aspectos de las expectativas que pueden tener los clientes.

Este modelo de Servperf se aplicó en diversos estudios que realizaron sus autores y después de estos estudios concluyeron que el modelo Servperf, según su estudio, no determina adecuadamente a medir la calidad de servicio, pues como se mencionó este modelo elimina las expectativas de los encuestados tomando para el estudio solo las percepciones, quitándole subjetividad al estudio.

El Servperf como modelo presenta algunas ventajas respecto del modelo Servqual como por ejemplo el instrumento se ejecuta en un menor cantidad de tiempo, para medir la valoración de cada ítem se deben predecir de mejor forma la satisfacción y el análisis e interpretación se realiza de una forma más fácil.

La encuesta del modelo Servperf contiene 22 preguntas divididas de la siguiente manera:

- ✓ Fiabilidad: Preguntas del 1 al 5.
- ✓ Capacidad de respuesta: Preguntas del 6 al 9.
- ✓ Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- ✓ Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- ✓ Elemento Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

2.2.5 Norma Técnica de Albañilería

La norma técnica de Albañilería, aprobada mediante Resolución N° 011-2006-VIVIENDA, señala respecto al ladrillo lo siguiente:

Instaura requisitos y exigencias mínimas para el análisis, diseño, materiales, construcción, control de calidad e inspección de las edificaciones de albañilería organizadas inicialmente por muros confinados y muros armados.

Asimismo, denomina al ladrillo como una unidad de dimensión y peso permite su manipulación con una sola mano. Se nombra bloque a una unidad cuya dimensión y peso requiere la intervención de dos manos para su manipulación. Aquellas unidades de albañilería referidas a esta norma son los ladrillos y bloques; para su elaboración se usa la arcilla, sílice-cal o concreto, como materia prima.

Las unidades pueden ser sólidas, huecas, alveolares o tubulares ya que pueden ser fabricadas en forma artesanal o industrial. Algunas unidades de albañilería de concreto podrán ser utilizadas después de lograr una resistencia específica y estabilidad volumétrica. En el caso de unidades curadas con agua, el tiempo mínimo para ser usados será de 28 días, el mismo que será comprobado según la NTP 399.602.

Para que sea aceptado una unidad de ladrillo la muestra debe presentar menos del 20% de dispersión en sus resultados (coeficiente de variación) o en el caso de unidades de producción industrial, además será el 40 % para unidades en la producción artesanal, en el caso no se obtuviera este margen de porcentaje se realizarán otras muestras y de persistir la dispersión de resultados, se rechaza el lote

Con respecto la absorción de unidades de arcilla y sílico calcáreas este no debe ser mayor a 22%. Para el caso de bloque de concreto clase, debe tener una absorción no mayor que 12% de absorción. La absorción de bloques de concreto NP, no deberá ser mayor al 15%.

El volumen mínimo de las caras laterales que corresponden a la superficie de asentado deberá ser de 25 mm para el caso de bloques clase P y 12 mm para el caso de bloques clase NP.

La unidad de albañilería no deberá tener elementos proscritos en la superficie o interior, ejemplo guijarros, conchuelas o nódulos de naturaleza calcárea.

La albañilería de arcilla debe estar bien cocida, el mismo que deberá de presentar un color uniforme sin presentar vitrificaciones. Además, que, al ser vapuleada con un martillo, u objeto similar, deberá de producir un sonido metálico.

La unidad de albañilería no deberá tener grietas, fisuras, u otro tipo de defecto que degraden su duración y resistencia.

Además, no deberán tener manchas o franjas blanquecinas sean estas de origen salitroso o de otro tipo.

2.2.6 Descripción de la actividad Ladrillera

Ministerio de Producción (2010), y el material guía de buenas prácticas para ladrilleras artesanales, indica que la actividad ladrillera consiste en:

2.2.6.1 Extracción de Arcilla y Tierras

Se podría efectuar en lugares apartados de la zona de producción o en la misma zona donde se produzcan. Este procedimiento de extracción para ladrilleros artesanales se realiza por excavación manual de canteras con y sin denuncia. La industria ladrillera mediana y grande que producen entre 500 a mil millares por mes extrae el material de canteras con denuncia minero usando equipos pesados para la remoción de tierras. Este material es extraído y cargado en camiones, del misma forma es transportado al lugar donde se encuentran los hornos de cocción.

2.2.6.2 Mezcla

2.2.6.2.1 Mezclado a Mano

Este procedimiento se efectúa al finalizar el día luego de efectuar las acciones de labranza. Se utiliza instrumentos como una pala o lampa el cual permite preparar en las fosas el mezclado, la premezcla esta compuesta por arcilla y arena humedecida son amasados con las manos y pies hasta que se puedan desaparecer los terrones más grandes de arcilla. En algunos casos los artesanos aumentan otros agregados que pueden ser aserrín, cáscara de arroz o de café, cenizas. Se este modo una vez culminado este proceso se deja en reposo esta masa hasta el día siguiente para que esta mezcla obtenga consistencia y adquiera la textura para el moldeo o labranza. Con respecto a las impurezas que se presentan en la arcilla y tierra tales como raíces de plantas, restos de arbustos o piedras son separadas de forma manual. En algunas ocasiones estas impurezas son pasadas por un tamizador para posteriormente obtener un material homogéneo. Con respecto a la materia prima no es seleccionada apropiadamente y mucho menos ser sometida a un control granulométrico. Las características finales de la mezcla son determinadas en razón a la consistencia basados en la experiencia, necesidades o disponibilidad de materiales que posea cada artesano.

2.2.6.2.2 Mezclado Mecánico

La mezcla se realiza usando un equipo mezclador o batidor accionado por algún tipo de energía ya sea eléctrica, mecánica o de tracción animal (buey, caballo, acémila), el mismo que evita realizar el amasado a mano, este procedimiento disminuye el tiempo de amasado y produce mayor producción. Este proceso no requiere tiempo de reposo. La premezcla de arcilla y arena húmeda, en conjunto con otros adheridos si fuera el caso, son vertidos dentro de la tolva de entrada de la mezcladora donde es

amasada hasta lograr su consistencia requerida; del mesclado obtenido se puede efectuar cuantas veces sea necesario agregándole arcilla, arena, agua. Es importante reconocer que la composición de mezcla es variable en las distintas zonas del país y esto es dependiendo de la calidad de la arcilla, así como, de su disponibilidad (distancia de las canteras al centro de producción). Ejemplo, en Arequipa el contenido de arcilla en la mezcla puede ser de 30%, sin embargo, en la ciudad del Cusco llega hasta el 70%.

2.2.6.2.3 Moldeo o Labranza

La materia prima mezclada es moldeada para dar la forma que el ladrillo pueda tener estos pueden ser sólidos (king kong) y huecos, (pasteleros, para techo, etc.). Se pueden realizar de manera manual o también con extrusoras mecánicas.

i. Moldeo Manual

Los modelos usados son de metal o madera, estos no tienen tamaños estandarizados, porque son distintas su uso entre un artesano y otro o en una determinada región. Habitualmente se utiliza arena fina (cenicero) el mismo que facilita el desmolde para el retiro de la mezcla que se encuentra en el molde. En circunstancias climáticas normales, y sin lluvias, un operario alcanza semanalmente en una jornada de labor de 8 horas entre lunes y sábado para que realice cada tipo de ladrillo.

ii. Moldeo Mecánico

Este permite el incremento de la densidad del ladrillo y su resistencia. Se utilizan en prensas de moldes accionadas manualmente cuya capacidad es producir 60 ladrillos por hora en moldes individuales, las extrusoras industriales permiten producir más de un millar de ladrillos por hora. El espacio intermedio para la

producción está constituido por pequeñas máquinas extrusoras que son manuales y pueden producir un aproximado de 120 y 400 ladrillos por hora. Además, estos aparatos también pueden producir ladrillos de tipo pandereta y techo sólo utilizando otro tipo de molde. El equipo denominado extrusora es accionado eléctricamente o por motor con el uso de combustible, el mismo que se encuentra compuesto por cuatro partes fundamentales:

- Manivela y mecanismo de empuje
- Tanque para llenado de la mezcla
- Molde extrusor que es intercambiable según el tipo de ladrillo a fabricar
- Mesa de corte de ladrillos.

iii. Moldeo de Briquetas

De manera similar que los ladrillos, también se pueden moldear las briquetas de carbón para luego ser utilizadas como combustible. Las briquetas esta compuesta por una mezcla húmeda de carbón y polvo de arcilla; este tipo de mezcla es vertida en moldes especiales de distintos tamaños y formas como:

- Cilíndrico pequeño con un solo agujero en el centro
- Cilíndrico grande con varios agujeros en todo el cuerpo
- Y rectangulares con las mismas dimensiones de los ladrillos.

2.2.6.3 Secado

El ladrillo crudo recientemente moldeado se sitúa en canchas de secado o tendales, estos lugares son extensiones planas los mismos que han sido habilitados para este fin de los cuales deben de tener cercanía al lugar del moldeo. El secado del ladrillo debe aprovechar en gran parte la acción natural del sol y el viento. En situación de mal clima y no se encuentren bajo sombra, los ladrillos deben ser cubiertos con mantadas de plástico para proteger, aunque se haga el uso de

estos protectores no siempre evita que se dañen, por lo mismo es sugerible la construcción de cobertizos techados para el secado. El proceso de secado se efectúa hasta que el ladrillo crudo pierda aproximadamente el 13% de humedad y este posteriormente listo para el horneado; el tiempo que pueda secar el material dependerá del clima, este puede tener variaciones entre cinco a siete días en promedio. Después de transcurrido tres o cuatro días se giran las caras expuestas para que sequen de manera pareja, se raspan girando las partes que se encontraban en contacto con el suelo con el fin de desprender la tierra y polvo que podrían haberse impregnado. Para la etapa final del secado, se colocan los ladrillos de costado uno por encima de otro formando pequeñas torres de aproximadamente 1m a 1,20m de alto.

2.2.6.4 Carga al Horno

Inicialmente se arma el “malecón” o arreglo de encendido en esta se acomoda los ladrillos secos de modo que, siguen el perfil en la ventana de aireación, para que formen una bóveda por encima del canal de encendido en el espacio largo del horno. En el caso de quema con carbón, la superficie en esta bóveda es armada como una parrilla integrada por ladrillos enteros y tallados manualmente, sobre esta se integran briquetas de carbón en tres o más capas dependiendo de la forma y tamaño de la bóveda. Por debajo de la parrilla se encuentra el canal del malecón donde se ubican la leña para el encendido. En lo más alto de la parte superior de los extremos de la bóveda formada por ladrillos crudos en el interior del horno e inmediatamente por encima de la bóveda, se instalan briquetas de carbón en posición ubicada de un lado de otro en casi todo lo largo y ancho de la sección del horno para poder contar con un frente de fuego horizontal. Las briquetas usadas generalmente tienen forma cilíndrica de 10cm de diámetro por 14cm de alto con agujeros en el centro para favorecer su encendido. Por lo alto de la bóveda armada como malecón de encendido, los ladrillos son ubicados en capas horizontales secuencialmente una transversal respecto a la anterior (en ángulo de 90 grados), el mismo que reposa sobre su lado más

largo hasta rellenar toda la altura del horno. En los techos cubiertos se efectúa el mismo procedimiento, según la forma de la bóveda.

Otro modo de armar es la secuencia 1 ½, este consiste en ubicar el ladrillo a lo largo seguido de un ladrillo a lo ancho, luego un ladrillo a lo largo y así repetidamente. Entre los ladrillos se debe tener una separación de tres a cinco milímetros, el cual permite el flujo de aire y de los gases calientes producto de la combustión, así mismo permite la transmisión de fuego y calor durante la cocción. La carga y armado del horno se efectúa en jornadas entre uno o más días ello depende del tamaño y capacidad del horno. En promedio un horno para la cocción de 10 millares es cargado en 10 horas con cinco personas, de los cuales 04 personas alcanzan los ladrillos (bolear) y uno para el armado.

2.2.6.5 Cocción

Se ejecuta en los hornos ladrilleros. Hornear o quemar es un procedimiento operativo artesanal que el maestro que hornea realiza ajustando los resultados que va obteniendo. Los canales de encendido están estructurados a la altura del piso, estos cruzan el horno de lado a lado y sus tragaluces o entradas se encuentran ubicados en los lados con mayor longitud. Las extensiones y características de las entradas dependen del tipo de combustible que se va a utilizar. Su cocción presenta dos partes bien diferenciadas: Encendido y quema. El encendido, cuyo objetivo es prender las briquetas que han sido ubicadas en la parte superior del malecón de encendido a fin que éstas generen el calor suficiente para el encendido del cisco de carbón que ha sido situado en las sucesivas capas horizontales. El tiempo de encendido en los hornos tradicionales de la ciudad de Arequipa dura aproximadamente entre 8 a 24 horas y en ocasiones 48 horas. Para el encendido del fuego se emplean llantas, plásticos, paja, viruta de madera y leña de eucalipto o algarrobo. En el caso de los ladrilleros de la Asociación “Primero de Mayo en Socabaya” – Arequipa, donde se ejecutó un Proyecto demostrativo, dejaron de usar llantas o plásticos y

en la actualidad utilizan para encender leña de madera eucalipto y en ocasiones éstas son remojadas ligeramente con kerosén.

Por otro lado, el procedimiento de quemar consiste en lograr que el fuego se encienda de modo homogéneo ello mediante las sucesivas capas horizontales de ladrillos que se encuentran encendidos con sus respectivas capas de cisco de carbón hasta lograr el agotamiento en las capas superiores en donde se completará la cocción de toda la carga. La cocción con material carbón de piedra en los hornos típicos en la ciudad de Arequipa pueden oscilar entre siete a veinte días según este sea el tamaño del horno. La cocción en los hornos de la ciudad de Piura puede durar hasta siete días. La cocción en los hornos en la ciudad del Cusco dura 24 horas. Este proceso de cocción inicia cuando se encienden en tu totalidad las briquetas de la segunda capa del malecón de encendido pues de ello también se han encendido el cisco de carbón junto a estas briquetas; de allí, el inicio para sellar el horno cubriendo en primer lugar las mirillas y ventanas opuestas a la dirección del viento, reduciéndose de esta forma el tamaño de las ventanas ubicadas en la dirección del viento y por último se sella todas las ranuras de la última fila de ladrillos en el techo del horno, dejando de esta manera pequeñas aberturas en las esquinas superiores para observar el avance. Una vez concluido solo se busca mantener el fuego encendido hasta que este pueda llegar a la parte superior del horno.

2.2.6.6 Descarga del Horno

Una vez que el fuego ha alcanzado el extremo superior y consumido todo el carbón, se procede a abrir de manera pausada las ventilaciones del horno para que este pueda enfriarse, procedimiento que puede durar entre cuatro a seis días. El procedimiento de enfriamiento se realiza de abajo hacia arriba por el mismo efecto de las corrientes de aire que han contribuido a la combustión. Antes de ejecutar la descarga se espera que el horno se enfríe. En estaciones de alta demanda los ladrillos se empiezan a descargar cuando aún se encuentran calientes sin esperar el proceso de enfriamiento normal. La

descarga dura aproximadamente un día menos que el tiempo que se utilizó en cargar.

2.2.6.7 Clasificación y Despacho

Los ladrillos son descargados y apilados alrededor del horno los cuales son seleccionados de acuerdo al resultado de la cocción: Bien cocidos (coloración rojiza intensa y sonido metálico a la percusión, son duros y presentan el grano fino y compacto en su fractura, sus aristas deben ser duras y la superficie lisa y regular); Regularmente cocidos o ‘bayos’ (color menos rojizo); crudos o sin cocción. Este último tienen que volver a pasar por otra cocción, mientras que los regularmente producidos son adquiridos por compradores a precios mínimos del establecido. Las ladrilleras artesanales no ejecutan ensayos de calidad.

2.2.6.8 Comercialización

El mercado principal de los productores de ladrillo artesanal abarca más a la construcción de viviendas particulares. Los ladrillos producidos de manera mecánica o semi mecánica son requeridos por empresas constructoras grandes para obras privadas o públicas. El valor del precio del producto es sustancialmente mayor que el producto artesanal llegando incluso costar más del doble; de allí se genera la conveniencia de los artesanos para realizar esfuerzos para introducir equipos mezcladores y extrusoras para producir, además, de la intervención de los organismos públicos para promover la formalización para que puedan acceder a créditos estos microempresarios que realizan esta actividad. Los lotes de ladrillos artesanales son vendidos habitualmente al pie del horno de donde estos acopiados por los compradores, intermediarios, contratistas o propietarios de viviendas en construcción que se apersonan ya sea con vehículos contratadas o propios. Los principales compradores son los intermediarios quienes luego comercializan el producto en los lugares de venta de este material de construcción. Este tipo de agente establecen los precios y a su vez son quienes proporcionan

financieramente adelantos de efectivo a quienes producen y que en la práctica este tipo de adelanto tienen un propósito de préstamo con intereses elevados. Los ladrillos que su producción es mecanizada son vendidos principalmente en oficinas comerciales que se encuentran ubicadas en zonas específicas para su comercialización en determinadas ciudades.

2.2.6.9 Entorno Socioeconómico y Cultural

En nuestro entorno nacional la producción de ladrillos presenta mayor consumo interno y, como parte de la cadena de la producción industrial para la construcción es una actividad muy sensible a etapas de recesión o de bajo gasto público y privado. Representa esta actividad económica al tipo familiar e informal, cuyas tareas son realizadas por todo el núcleo familiar (padre, madre e hijos), siendo la participación de estos últimos variable por lo mismo que los hijos menores al retornar de sus centros de estudios ejecutan tareas menores. Respecto a la gestión empresarial es inexistente ya que no cuentan con servicios y prestaciones de salud; no obstante, al ser empresas familiares, tienen gran injerencia en la economía de las comunidades y localidades donde estas se encuentren ubicadas, ya que estas constituyen generalmente como la única y principal actividad productiva que genera trabajo e ingresos.

Habitualmente los ladrilleros artesanales establecen sus residencias en lugares adyacentes y cerca a los hornos ello considerando que la zona sea carente de servicios básicos como agua, desagüe o luz, o vías de acceso precarias, estas propiedades que poseen en muchos casos no se encuentran saneadas e incluso no se encuentran incluidos en los planos catastrales de los municipios.

2.3 Marco conceptual

- **Arcilla:** Elemento principal para la elaboración de un ladrillo.
- **Ladrillo:** Producto ofertado por los ladrilleros de la comunidad de Llantuyhuanca.
- **Ladrilleros:** Personas naturales o jurídicas dedicados a la elaboración y comercialización de ladrillos.
- **Llantuyhuanca:** Comunidad situada en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, departamento Apurímac.
- **Norma técnica:** Norma legal aprobada por el ente regulador del sector donde determina las especificaciones técnicas para la elaboración de un ladrillo.
- **Guía de buenas prácticas:** Documento aprobado por el ente regulador del sector donde establece procesos y procedimientos para un buen manejo de la elaboración y comercialización del ladrillo.
- **Servperf:** Modelo que evalúa la calidad de servicio de una empresa.
- **Elementos de tangibilidad:** Es la apariencia de todos los elementos físicos como instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- **Empatía:** Es literalmente ponerse en la persona del cliente, atender al usuario y de cómo te gustaría que te traten.
- **Elementos de seguridad:** Se refiere a que se debe inspirar la confianza necesaria a los clientes.
- **Capacidad de respuesta:** Dar una buena atención al cliente, atendiendo sus requerimientos dentro de lo que requiere.
- **Fiabilidad:** Cumplir con presentar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- **Cliente:** Persona que compra los ladrillos en la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca.

- **Satisfacción:** Percepción que tiene el cliente de que el producto que compra cumple con sus exigencias y requerimientos.
- **Servicio:** Atención ofrecida por los ladrilleros de la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

El presente tiene una sola variable: “Calidad de servicio”; cuyo nivel de investigación es descriptiva.

Arias (2012), señala lo siguiente respecto de la investigación descriptiva: “Los estudios descriptivos calculan de manera independiente las variables aun cuando en estas no se formulen hipótesis, estas variables son mostradas y enunciadas en los objetivos de investigación” (p. 25). Además, señala “El formular hipótesis es indispensable en investigaciones de nivel explicativo, ello cuando se busca establecer relaciones causales entre variables” (p. 50).

3.2 Variables

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones:

- ✓ Fiabilidad.
- ✓ Capacidad de respuesta.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Empatía.
- ✓ Elementos tangibles.

3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio.	La calidad de servicio se define como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que han obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenían. (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988)	Fiabilidad: La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.	<p>Proveer el servicio ofrecido</p> <p>Interés de la resolución del problema</p> <p>Realizar correctamente el servicio</p> <p>Dar el servicio en el tiempo prometido</p> <p>No cometer errores</p> <p>Informar al cliente cuando se dará el servicio</p>
		Capacidad de Respuesta: La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio.	<p>Colaboradores rápidos</p> <p>Disposición de ayudar a los clientes</p> <p>Trabajadores preparados para responder a la solicitudes del cliente</p> <p>Inspirar confianza del cliente</p>
		Seguridad: El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<p>Seguridad del servicio</p> <p>Cortesía y Amabilidad</p> <p>Conocimiento para responder a preguntas del cliente</p> <p>Atención individualizada al cliente.</p>
		Empatía: Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.	<p>Comprensión en el trato al cliente</p> <p>Anteponer los intereses del cliente</p> <p>Comprender las necesidades del cliente</p> <p>Horario de atención conveniente</p> <p>Equipos modernos</p>
		Elementos Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.	<p>Instalaciones físicas visualmente agradable</p> <p>Trabajadores con apariencia limpia y profesional</p> <p>Materiales visualmente agradables asociados con el servicio.</p>

Fuente: Elaborado por el autor

3.4 Metodología

3.4.1 Enfoque

Cuantitativa

El trabajo a desarrollar presenta un enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández & Baptista (2010) señalan que la investigación no experimental cuantitativa es cuando se efectúa sin manipular deliberadamente las variables. Ello significa, que se debe realizar estudios donde no se deberá variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. La investigación no experimental es observar fenómenos conforme su contexto natural, para luego ser analizado.

3.4.2 Tipo de estudio

Descriptiva

El trabajo desarrollado es de tipo descriptivo.

Hernández, Fernández & Baptista (2010) establecen que los estudios descriptivos permiten especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Ello significa, que únicamente mide y recoge información de forma independiente o conjunta de los conceptos o las variables a que están referidas, su propósito no es indicar cómo se relacionan éstas.

3.4.3 Diseño de investigación

No Experimental

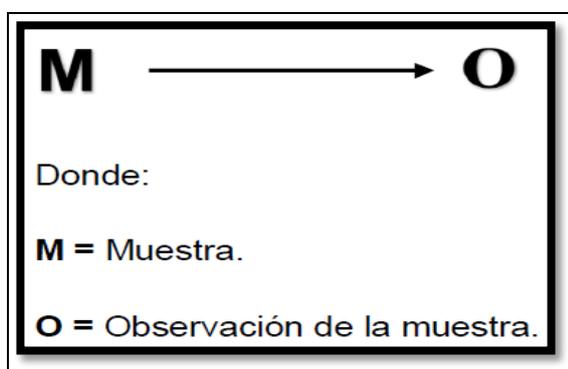
La investigación a desarrollar será un diseño no experimental.

Carrasco, S. (2005) indica que la investigación no experimental es cuando las variables independientes carecen de manipulación intencional, ya que no poseen grupo de control, y menos estas sean de experimentales. Este diseño analiza y estudia hechos, fenómenos enfocados a la realidad después de su ocurrencia.

Transversal descriptivo

La investigación a desarrollar tiene un diseño descriptivo transversal.

Hernández, Fernández & Baptista (2010) indican que lo transversal recolecta información en un solo momento y tiempo único. Cuyo único propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como realizar una toma fotográfica de algo que sucede.



3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población está constituida por los clientes de las personas naturales y Mypes que venden ladrillos en la comunidad de Llantuyhanca; sumando un total de 431 clientes por mes.

3.5.2 Muestra

La muestra representativa es de 203 clientes de la Mipymes que brindan venden ladrillos en la comunidad de Llantuyhuanca.

Valores Z (valor del nivel de confianza)	95%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.960

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Donde:

α_c

= Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

$$n = \frac{431 \times (95\% \times 0,5)^2}{1 + (0,5^2 \times (431 - 1))}$$

$$n = 204$$

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de información es la encuesta; así también, se utilizó la técnica documental que consiste en la recolección de documentos cuya información permita realizar el desarrollo del este trabajo.

La encuesta es una técnica usada para recolectar información, permitiéndonos conocer las opiniones, actitudes, comportamientos de las personas encuestadas. En la investigación se usó esta técnica mediante preguntas alternativas realizadas a los clientes.

Conjuntamente se usó la técnica de la observación que permitió hacer un análisis de toda la información recolectada.

Como instrumento se usó el cuestionario que se aplicó a los clientes de las Mipymes que venden ladrillos en la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca y también la ficha de registro de datos.

El cuestionario nos ayudó a obtener información a través de una serie de preguntas sobre las dimensiones de las variables que se hace al encuestado. La encuesta que se usó está validada en el modelo Servperf, la cual contiene 22 preguntas por escrito. Este cuestionario se estructuró de la siguiente manera:

Dimensión	Preguntas
Fiabilidad	Del 1 al 5
Capacidad de Respuesta	Del 6 al 9
Seguridad	Del 10 al 13
Empatía	Del 14 al 18
Elementos Tangibles	Del 19 al 22

Fuente: Servperf

Las escalas que se usó en el instrumento son:

- Nunca – A
- Casi nunca – B
- Neutral – C
- Casi siempre – D
- Siempre – E

Los niveles de los baremos son:

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

3.7 Métodos de análisis de datos

De la información recopilada se ha procedido a tabular la información para realizar el análisis de los datos, para el mismo se hizo uso del programa estadístico informático SPSS 24, a través de este no ha permitido presentar los resultados mediante el gráfico de barras y porcentajes.

Para llegar a analizar los resultados obtenidos se utilizó la estadística descriptiva, por cuanto esta estadística nos permite analizar y representar la información mediante tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Luego se realizó el análisis, interpretación y descripción de los resultados.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

4.1.1 Análisis de fiabilidad del instrumento de medición

A través, del programa Excel se efectuó el análisis estadístico del Alfa de Cronbach, cuyo objetivo ha sido determinar la fiabilidad del instrumento usado.

La fórmula que se estableció es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Crombach

K = Número de Items

V_i = Varianza de cada Item

V_t = Varianza del total

Lo obtenido del resultado de análisis de Alfa de Cronbach es:

Tabla 1

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100.0

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,7767	22

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 3, cuyo autor es Kuder Richardson, la confiabilidad del instrumento usado muestra “Excelente confiabilidad”, al haber obtenido el resultado de 0,7767.

Tabla 3

Medición de la confiabilidad de instrumento

Cantidad	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Kuder Richardson

4.1.2 Resultados del análisis de datos generales de la muestra

A continuación, se presenta información de la parte general de la encuesta:

Tabla 4

Género

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	47	23.04%
Varones	157	76.96%
Total	204	100.00%

Fuente: Elaborado por autor, según información extraída de Excel.

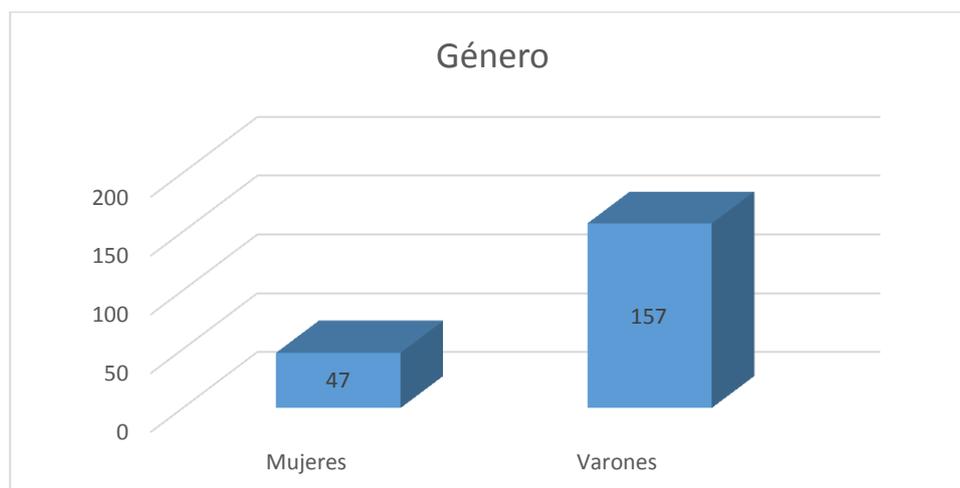


Figura 1. Género de los encuestados

De lo mostrado en la tabla 4 y figura 1 digo que, del total de 204 encuestados, 47 (23.04%) son mujeres y 157 (76.96%) son varones

Tabla 5

Rango de Edad

Descripción	Cantidad	Porcentaje
25 - 35	40	19.61%
36 – 45	85	41.67%
46 – 65	78	38.23%
65 a Más	1	0.49%
Total	204	100.00%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

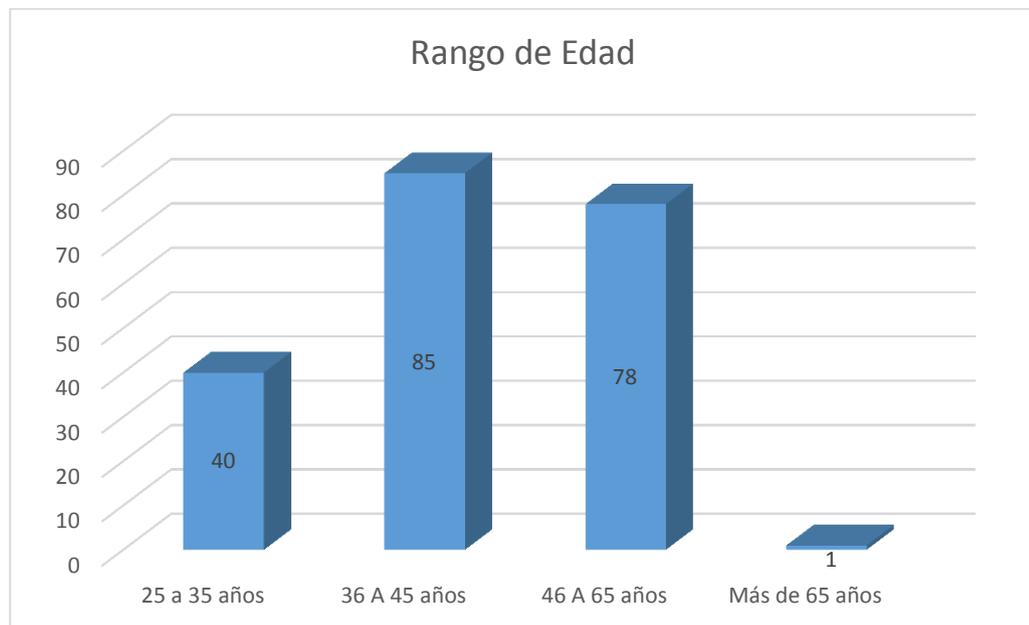


Figura 2. Rango de edad de los encuestados

De lo observado en la tabla 5 y figura 2, de un total de 204 encuestados, un 41.67% se encuentra en el rango de edad de 36 a 45 años; un 38,23% se encuentran en un rango de edad de 45 a 65 años, un 19,61% se encuentran en un rango de edad de 25 a 35 años y un 0.49% se encuentran en un rango de edad de más 65 años.

4.1.3 Resultados del análisis de las preguntas de la encuesta

Pregunta 1: ¿El personal de la ladrillera orienta y explica de manera clara lo pasos del servicio ofrecido?

Tabla 6

¿El personal de la ladrillera orienta y explica de manera clara lo pasos del servicio ofrecido?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	41	84	51	19	9	204
Porcentaje	20.10%	41.18%	25.00%	9.31%	4.41%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según información extraída del paquete Excel.

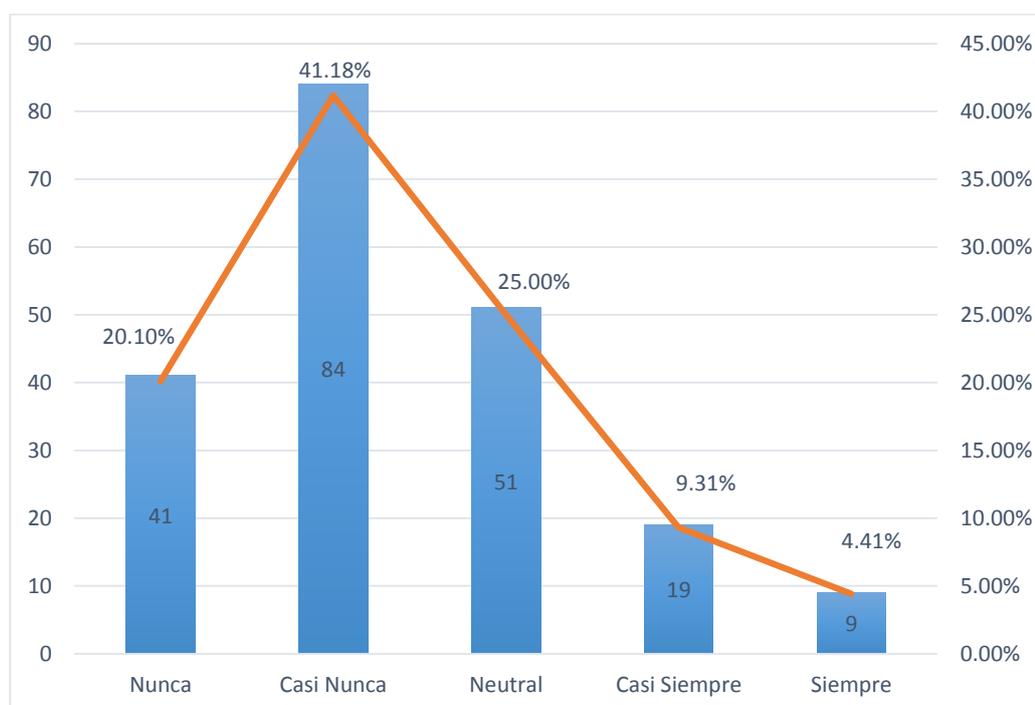


Figura 3. El personal orienta y explica los pasos del servicio ofrecido

De lo mostrado en la tabla 6 y figura 3 se aprecia que, del total de 204 encuestados, un 41,18% indican que casi nunca; el 25,00% es neutral. Mientras que el 4,41% dicen que siempre al mencionar que el personal de la ladrillera orienta y explica de manera clara los pasos del servicio ofrecido.

Pregunta 2: ¿El personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante el servicio ofrecido?

Tabla 7

¿El personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante el servicio ofrecido?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	32	94	53	15	10	204
Porcentaje	15.69%	46.08%	25.98%	7.35%	4.90%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del programa Excel.

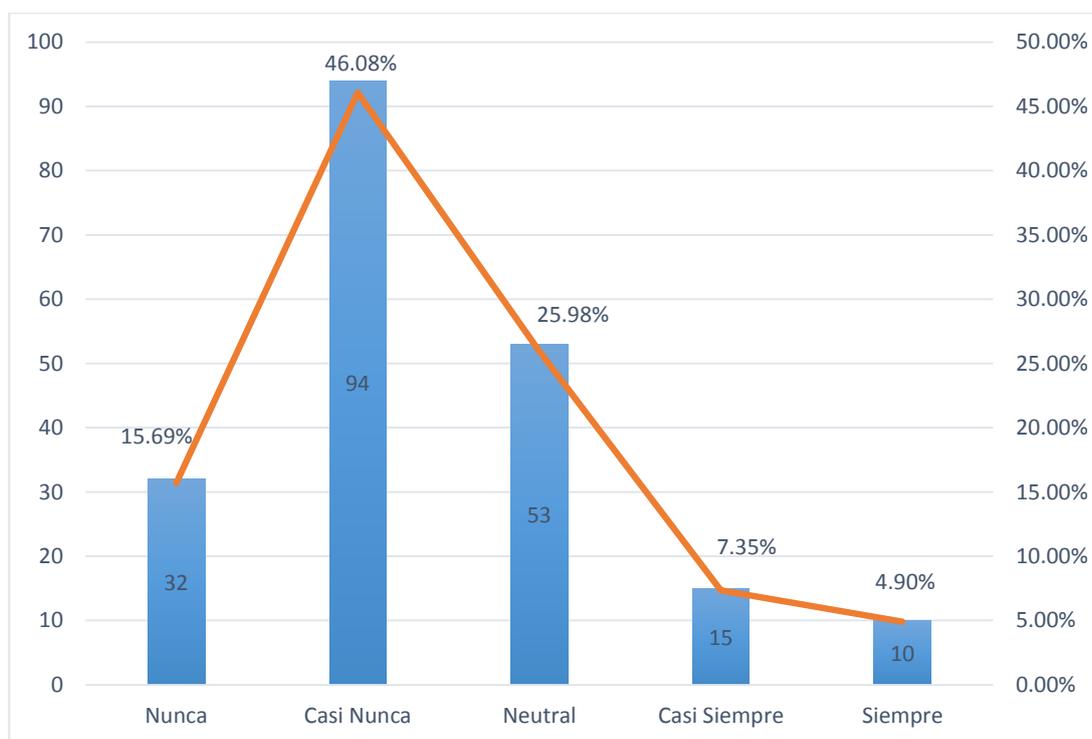


Figura 4. El personal muestra interés para solucionar problemas en el servicio

Se observa la tabla 7 y figura 4, de un total de 204 encuestados, un 46,08% señalan que casi nunca, un 25,98% dicen que es neutral; mientras que un 4,90% dicen que siempre el personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante el servicio ofrecido.

Pregunta 3: ¿Usted es correctamente atendido?

Tabla 8

¿Usted es correctamente atendido?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	2	11	69	103	19	204
Porcentaje	0.98%	5.39%	33.82%	50.49%	9.31%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, a partir de información extraída del programa Excel.

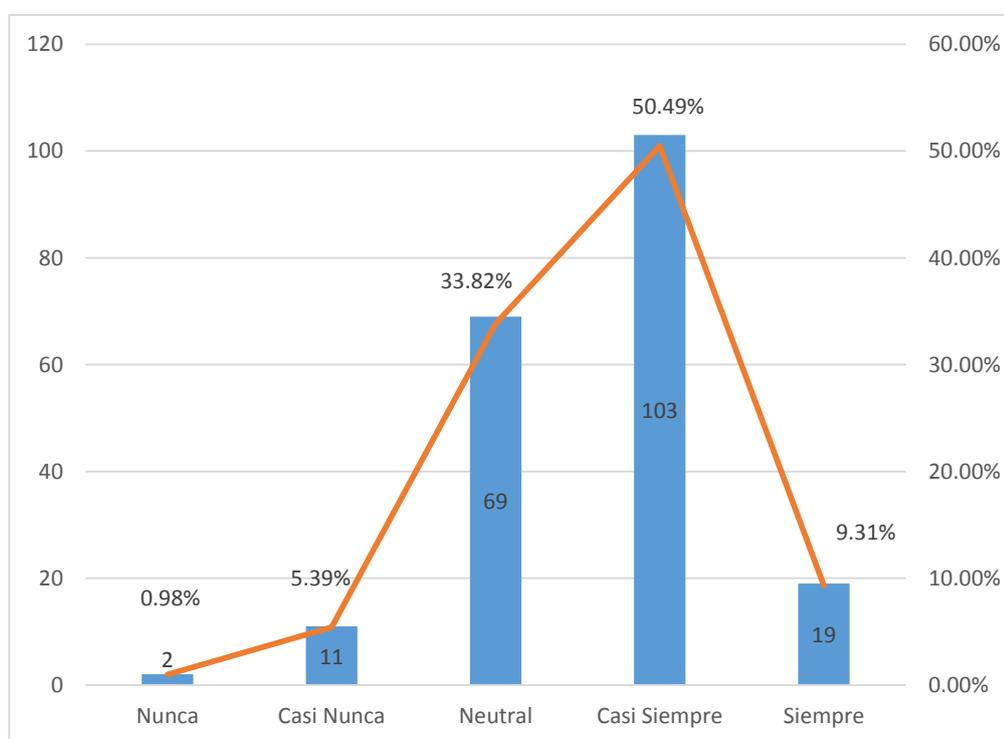


Figura 5. Usted es correctamente atendido

Según se muestra en la tabla 8 y figura 5, del total de 204 encuestados, un 50,49% señalan que casi siempre, un 33,82% dicen que es neutral; mientras que un 0,98% dicen que nunca son atendidos correctamente.

Pregunta 4: ¿Usted es atendido en el tiempo solicitado?

Tabla 9

¿Usted es atendido en el tiempo solicitado?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	6	51	116	31	204
Porcentaje	0.00%	2.94%	25.00%	56.86%	15.20%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos extraídos del paquete Excel.

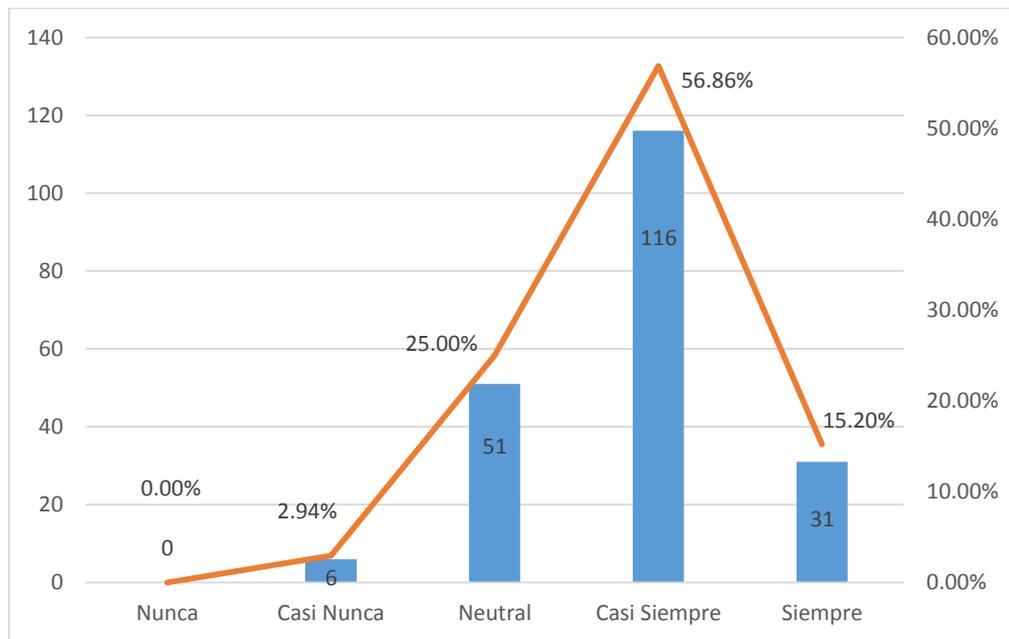


Figura 6. Usted es atendido en el tiempo solicitado.

De la observado en tabla 9 y figura 6 se aprecia de 204 encuestados, un 56,86% señalan que casi siempre, un 25,00% dicen que es neutral; mientras que un 15,20% señalan que casi siempre son atendidos en el tiempo solicitado.

Pregunta 5: ¿Usted recibe el producto conforme a lo pedido?

Tabla 10

¿Usted recibe el producto conforme a lo pedido?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	3	28	94	79	204
Porcentaje	0.00%	1.47%	13.73%	46.08%	38.73%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

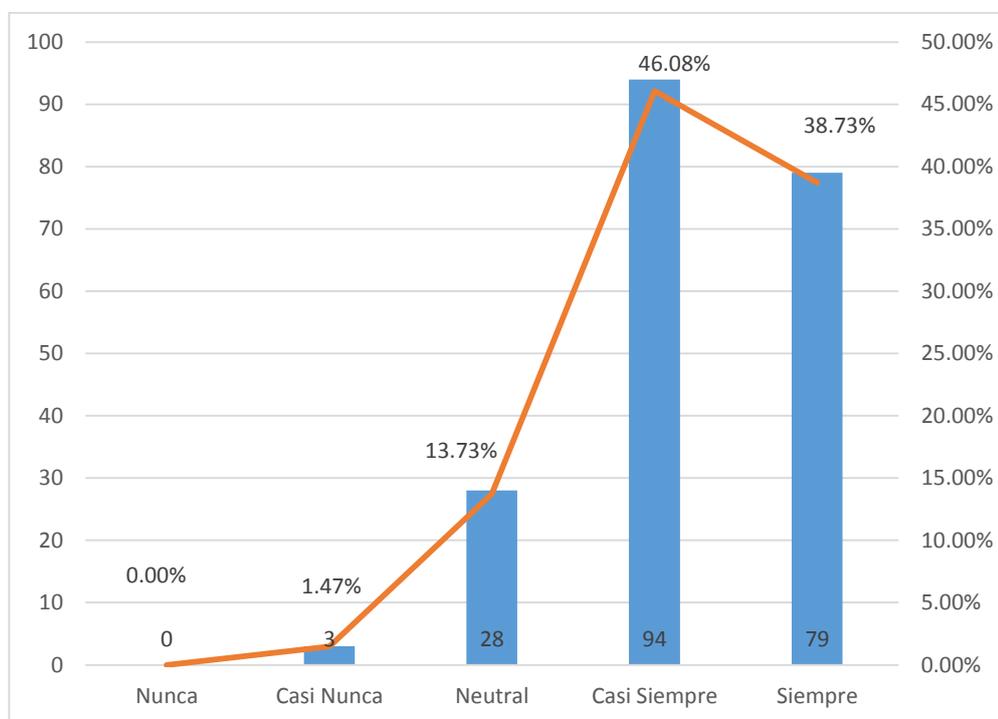


Figura 7. Usted recibe el producto conforme a lo pedido

De la mostrado en la tabla 10 y la figura 7 digo que, del total de 204 encuestados, el 46,08% señalan que casi siempre; un 38,73% dicen que siempre; sin embargo, un 1,47% dicen que casi nunca reciben el producto conforme a lo solicitado o pedido.

Pregunta 6: ¿Se le indicó cuándo se le entregará el producto?

Tabla 11

¿Se le indicó cuándo se le entregará el producto?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	8	45	117	34	204
Porcentaje	0.00%	3.92%	22.06%	57.35%	16.67%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del programa Excel.

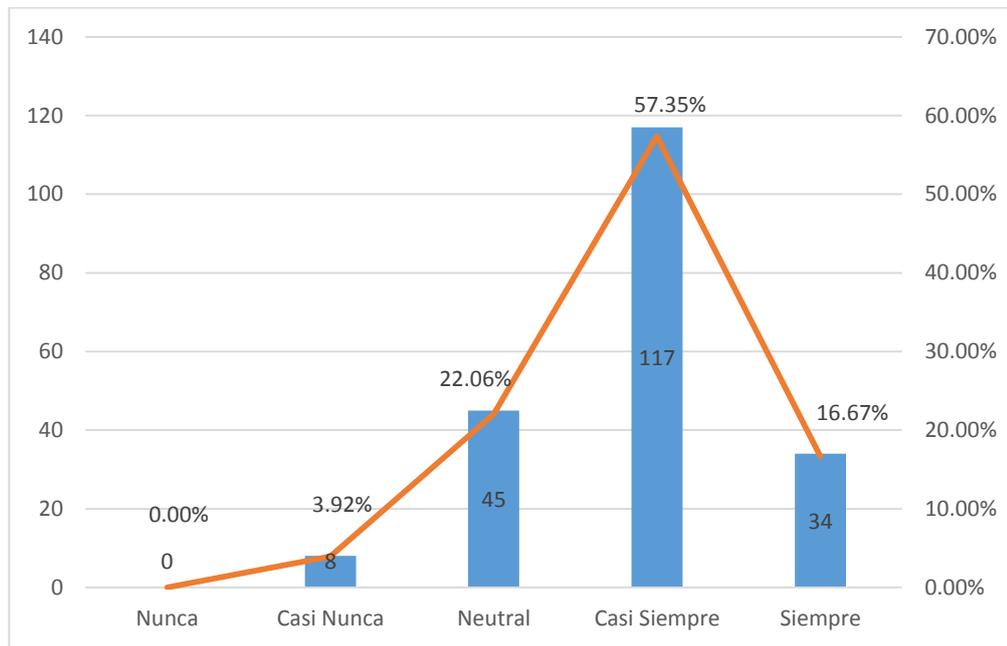


Figura 8. Se le indicó cuándo se entrega el producto

De lo mostrado en la tabla 11 y la figura 8 menciono que, del total de 204 encuestados, un 57,35% indican que casi siempre, un 22,06% señalan que es neutral y un 3,92% indican que casi nunca se les indico cuando se les entregaría el producto.

Pregunta 7: ¿La entrega del producto es el tiempo solicitado?

Tabla 12

¿La entrega del producto es el tiempo solicitado?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	9	81	89	25	204
Porcentaje	0.00%	4.41%	39.71%	43.63%	12.25%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según información extraída del Excel.

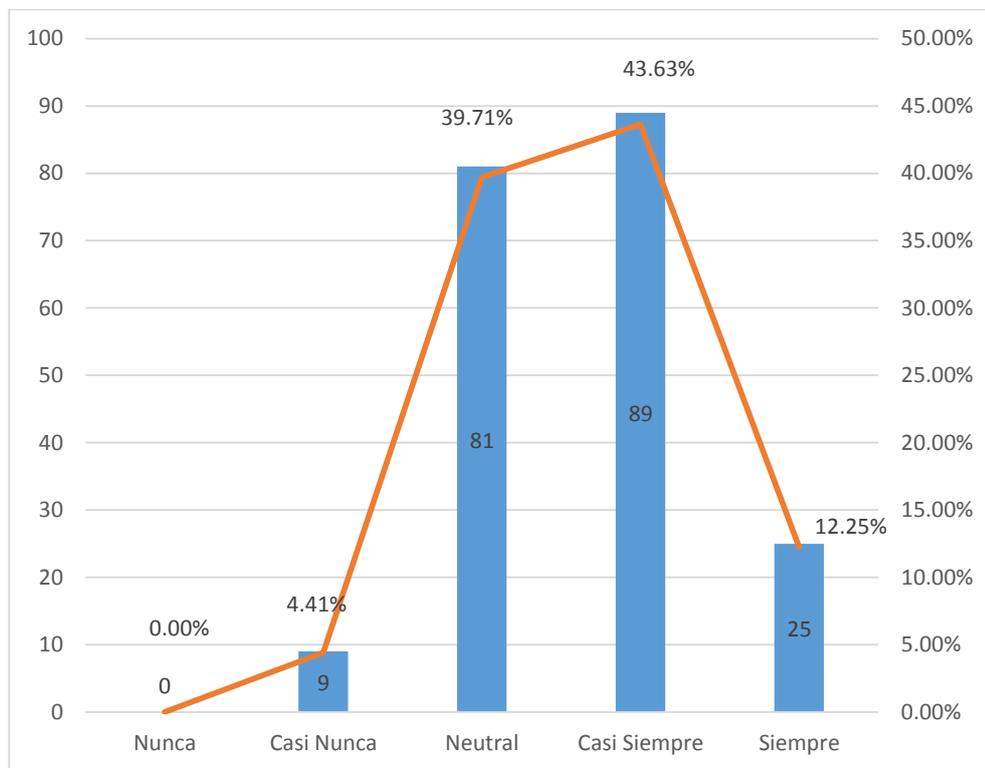


Figura 9. La entrega del producto es el tiempo solicitado

De lo visto en la tabla 12 y la figura 9 señalo que, del total de 204 encuestados, un 43,63% mencionan que casi siempre, un 39,71% dicen que es neutral y un 12,25% señalan que siempre le entregan el producto en el tiempo solicitado.

Pregunta 8: ¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?

Tabla 13

¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	2	51	92	49	10	204
Porcentaje	0.98%	25.00%	45.10%	24.02%	4.90%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos sustraídos del paquete Excel.

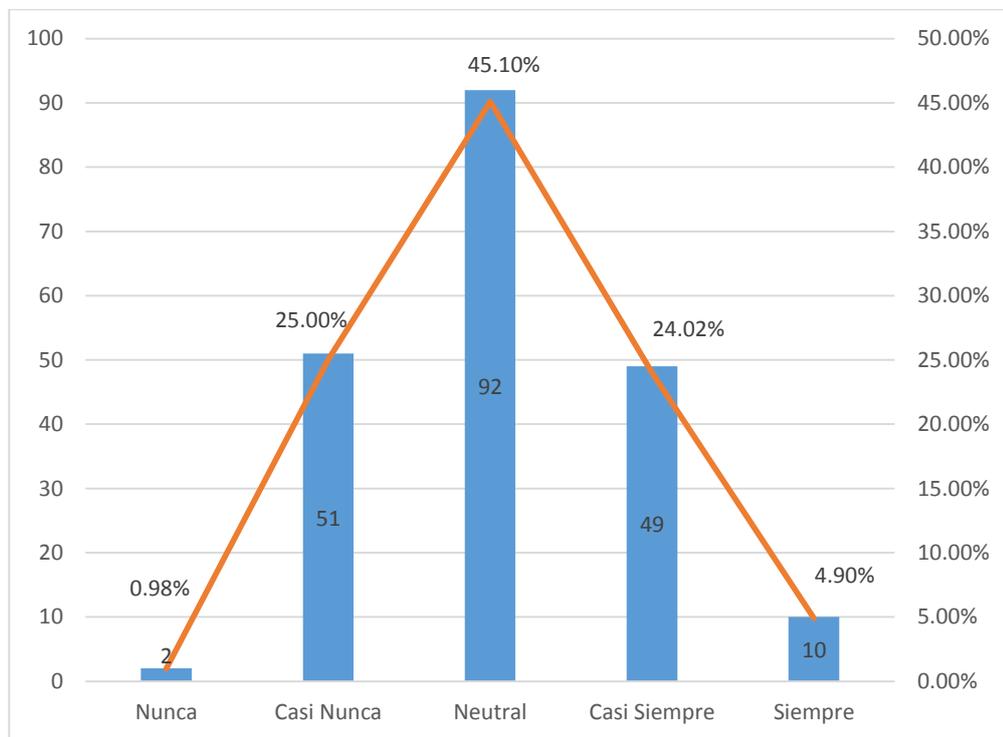


Figura 10. El personal se muestra dispuesto a ayudarlo

De lo observado en la tabla 13 y la figura 10 seña lo que, del total de 204 encuestados, un 45,10% se manifiestan en forma neutral, un 25,00% dicen que casi nunca y un 24,02% dicen que casi siempre el personal se muestra dispuesto a ayudarlo.

Pregunta 9: ¿Si hubo algún problema, el personal lo resolvió en forma inmediata?

Tabla 14

¿Si hubo algún problema, el personal lo resolvió en forma inmediata?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	2	64	91	39	8	204
Porcentaje	0.98%	31.37%	44.61%	19.12%	3.92%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

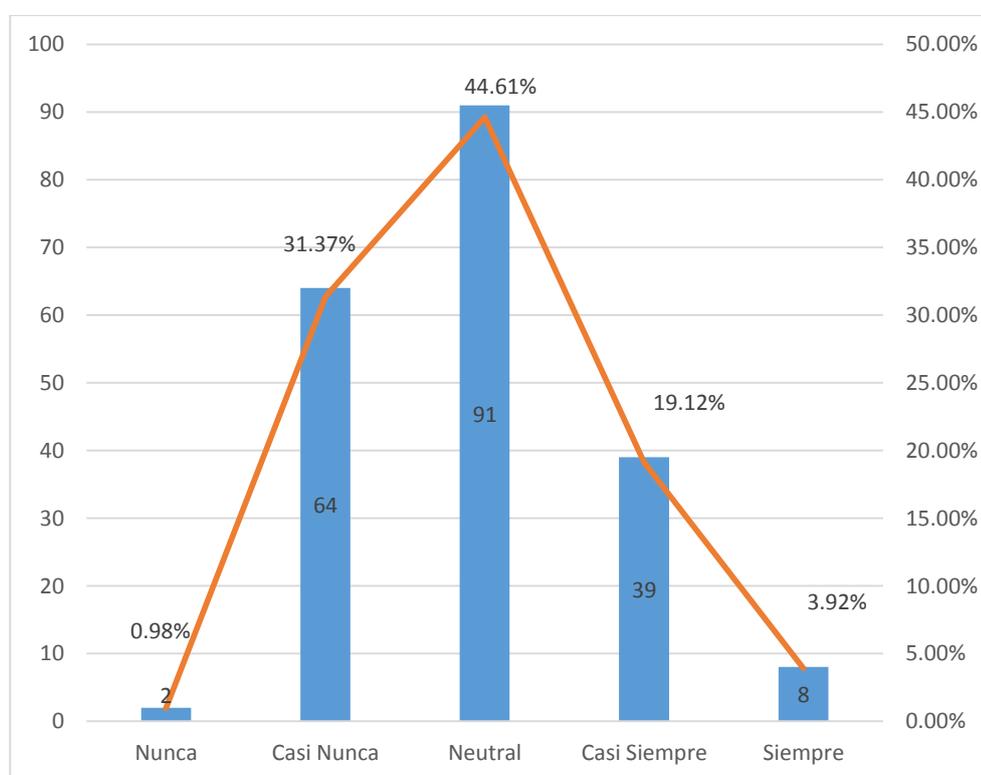


Figura 11. El personal resolvió un problema en forma inmediata

De lo visto en la tabla 14 y la figura 11 digo que, del total de 204 encuestados, un 44,61% señalan en forma neutral, un 31,37% dicen que casi nunca y un 19,12% dicen que casi siempre de haber existido un problema el personal lo resolvió de forma inmediata.

Pregunta 10: ¿El personal que atiende le inspira confianza?

Tabla 15

¿El personal que atiende le inspira confianza?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	2	36	76	81	9	204
Porcentaje	0.98%	17.65%	37.25%	39.71%	4.41%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según información extraída del paquete Excel.

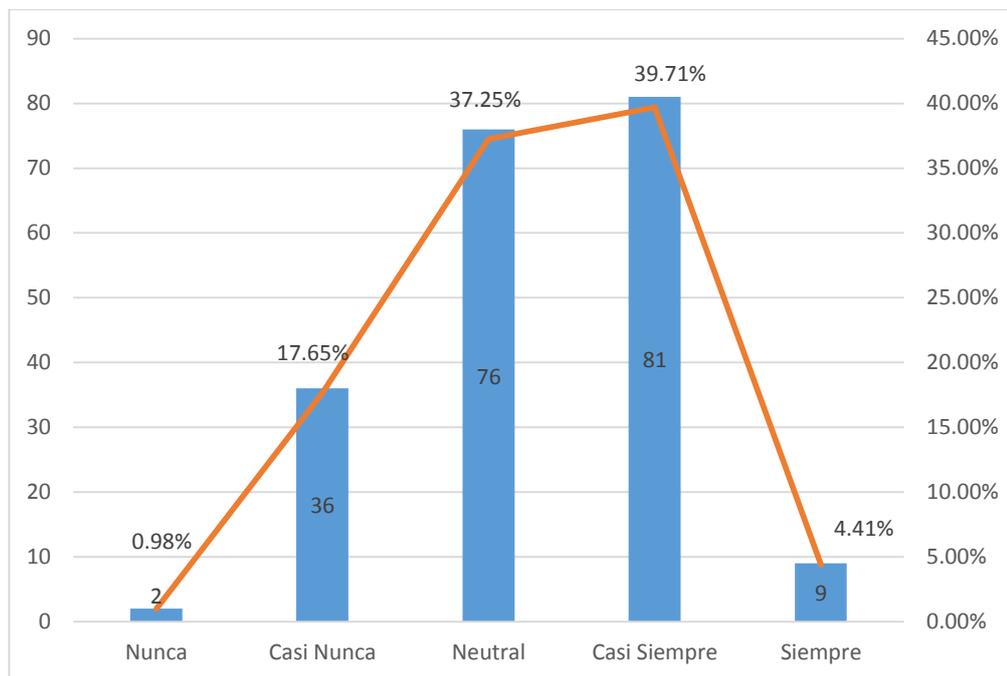


Figura 12. El personal que atiende le inspira confianza

De lo mostrado en la tabla 15 y la figura 12 señalo que, del total de 204 encuestados, un 39,71% dicen que casi siempre, un 37,25% señalan en forma neutral y un 17,65% dicen que casi nunca el personal que lo atiende le inspira confianza.

Pregunta 11: ¿Usted regresaría a comprar nuevamente el producto solicitado?

Tabla 16

¿Usted regresaría a comprar nuevamente el producto solicitado?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	9	40	70	64	21	204
Porcentaje	4.41%	19.61%	34.31%	31.37%	10.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

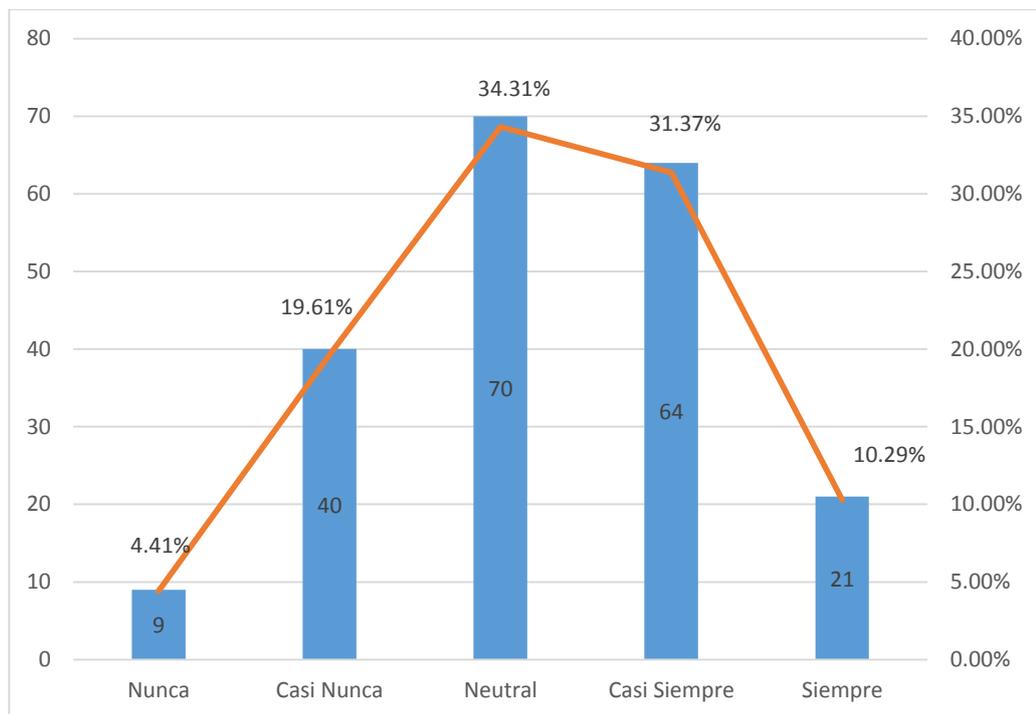


Figura 13. Usted regresaría a comprar el producto solicitado

De lo visto en la tabla 16 y la figura 13 menciono que, del total de 204 encuestados, un 34,31% señalan que en forma neutral, 31,37% señalan que casi siempre y un 19,61% dicen que casi nunca regresaría a comprar nuevamente el producto solicitado.

Pregunta 12: ¿El servicio brindado por el personal que atiende en la ladrillera es cortés y amable?

Tabla 17

¿El servicio brindado por el personal que atiende en la ladrillera es cortés y amable?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	29	45	87	38	5	204
Porcentaje	14.22%	22.06%	42.65%	18.63%	2.45%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

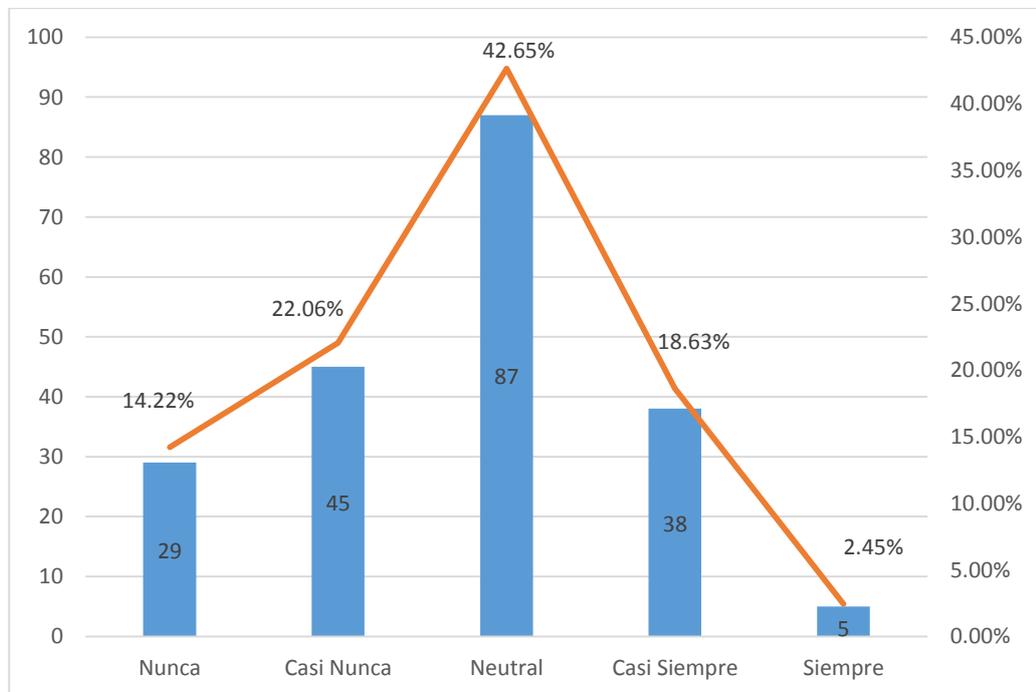


Figura 14. El servicio brindado por el personal es cortés y amable

De lo observado en la tabla 17 y la figura 14 digo que, del total de 204 encuestados, un 42,65% señalan en forma neutral, un 22,06% señalan que casi nunca y un 18,63% señalan que casi siempre el servicio brindado por el personal que atiende en la ladrillera es cortés y amable.

Pregunta 13: ¿El personal tiene los conocimientos suficientes para responder sus consultas?

Tabla 18

¿El personal tiene los conocimientos suficientes para responder sus consultas?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	19	72	75	34	4	204
Porcentaje	9.31%	35.29%	36.76%	16.67%	1.96%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de información extraída del Excel.

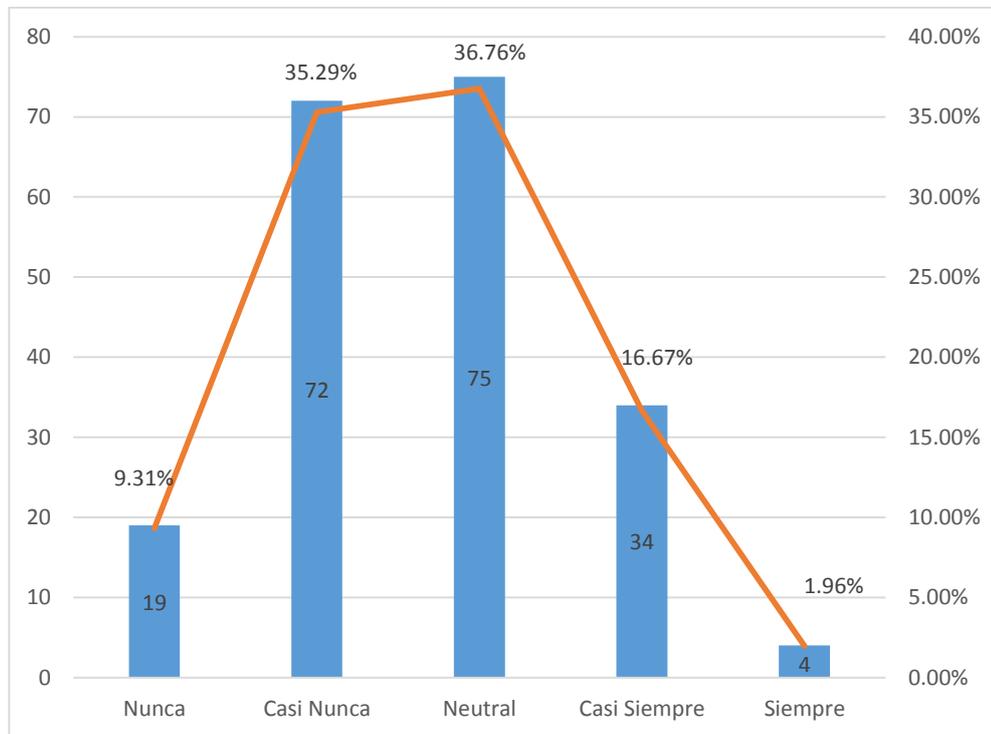


Figura 15. El personal tiene los conocimientos para responder sus consultas

De lo mostrado en la tabla 18 y la figura 15 señalo que, del total de 204 encuestados, un 36,76% mencionan en forma neutral, un 35,29% mencionan que casi nunca y un 16,67% mencionan que casi siempre el personal tiene los conocimientos suficientes para responder sus consultas.

Pregunta 14: ¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende en forma personal?

Tabla 19

¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende en forma personal?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	3	10	54	94	43	204
Porcentaje	1.47%	4.90%	26.47%	46.08%	21.08%	100%

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

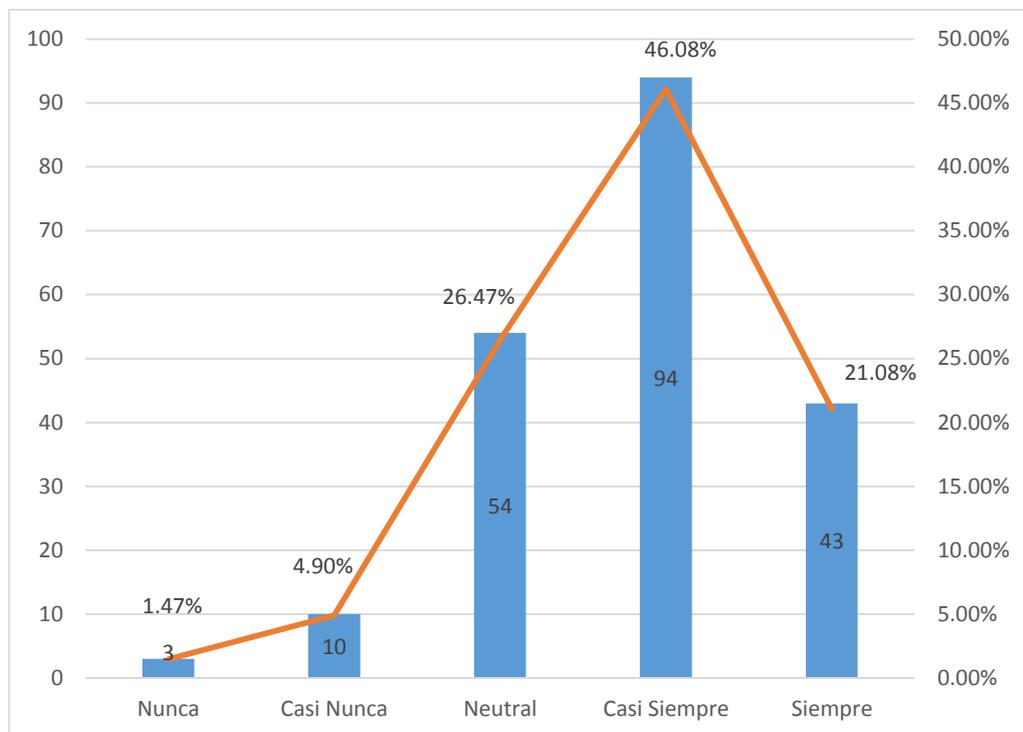


Figura 16. El personal lo atiende en forma personal

De lo visto en la tabla 19 y la figura 16 menciono que, del total de 204 encuestados, un 46,08% dicen que siempre, un 26,47% dicen en forma neutral y un 21,08% dicen que siempre el personal que labora en la ladrillera lo atiende en forma personal.

Pregunta 15: ¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 20

¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	1	54	98	41	10	204
Porcentaje	0.49%	26.47%	48.04%	20.10%	4.90%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, a partir de información extraída del Excel.

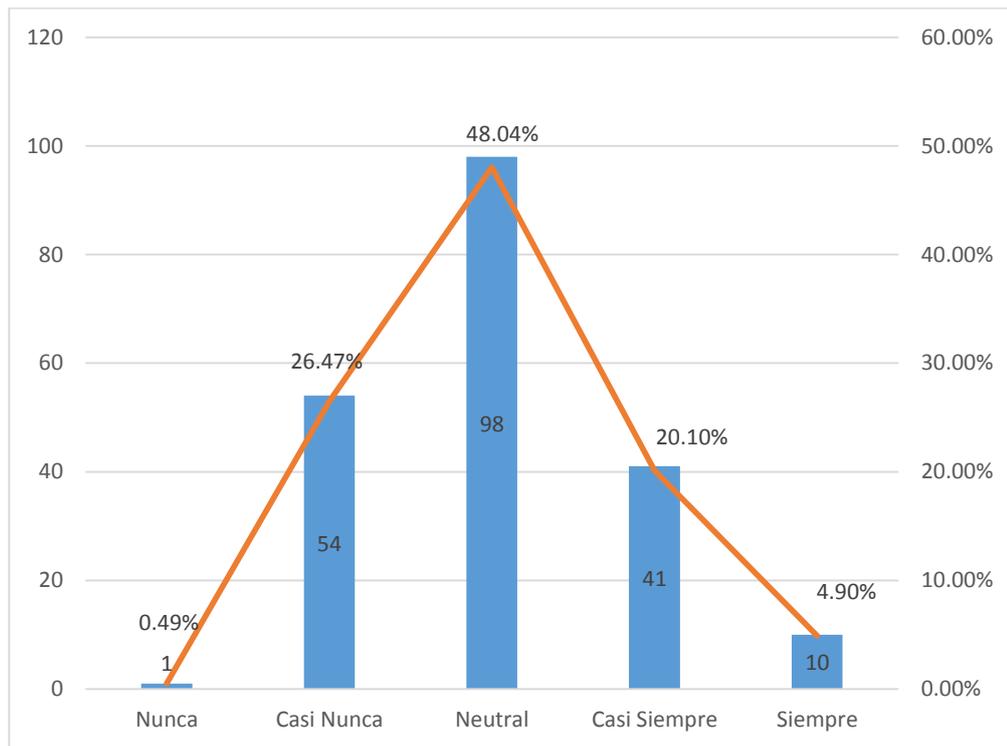


Figura 17. El personal lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia

De lo visto en la tabla 20 y la figura 17 digo que, del total de 204 encuestados, un 48,04% señalan en forma neutral, un 26,47% señalan que casi nunca y un 20,10% señalan que casi siempre el personal que labora en la ladrillera lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia.

Pregunta 16: ¿El personal que labora en la ladrillera escucha su necesidad en forma amable?

Tabla 21

¿El personal que labora en la ladrillera escucha su necesidad en forma amable?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	2	77	78	40	7	204
Porcentaje	0.98%	37.75%	38.24%	19.61%	3.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

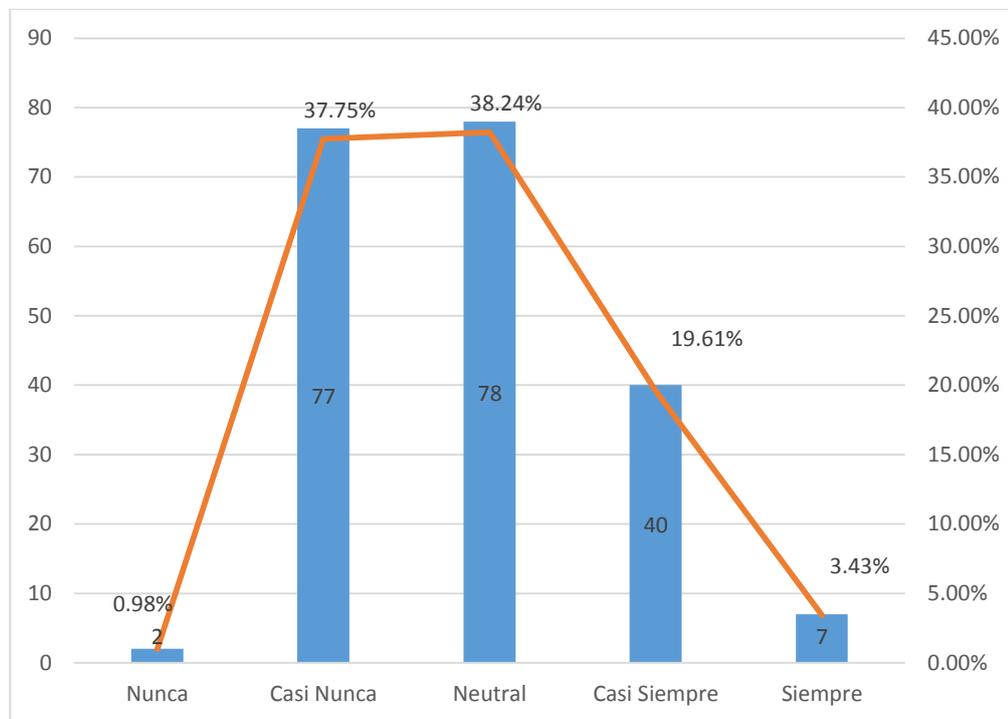


Figura 18. El personal escucha su necesidad en forma amable

De lo mostrado en la tabla 21 y la figura 18 señalo que, del total de 204 encuestados, un 38,24% señalan en forma neutral, un 37,75% señalan que casi nunca y un 19,61% señalan que casi siempre el personal que labora en la ladrillera escucha su necesidad en forma amable

Pregunta 17: ¿El personal que labora en la ladrillera comprende sus necesidades o problemas?

Tabla 22

¿El personal que labora en la ladrillera comprende sus necesidades o problemas?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	4	69	77	46	8	204
Porcentaje	1.96%	33.82%	37.75%	22.55%	3.92%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

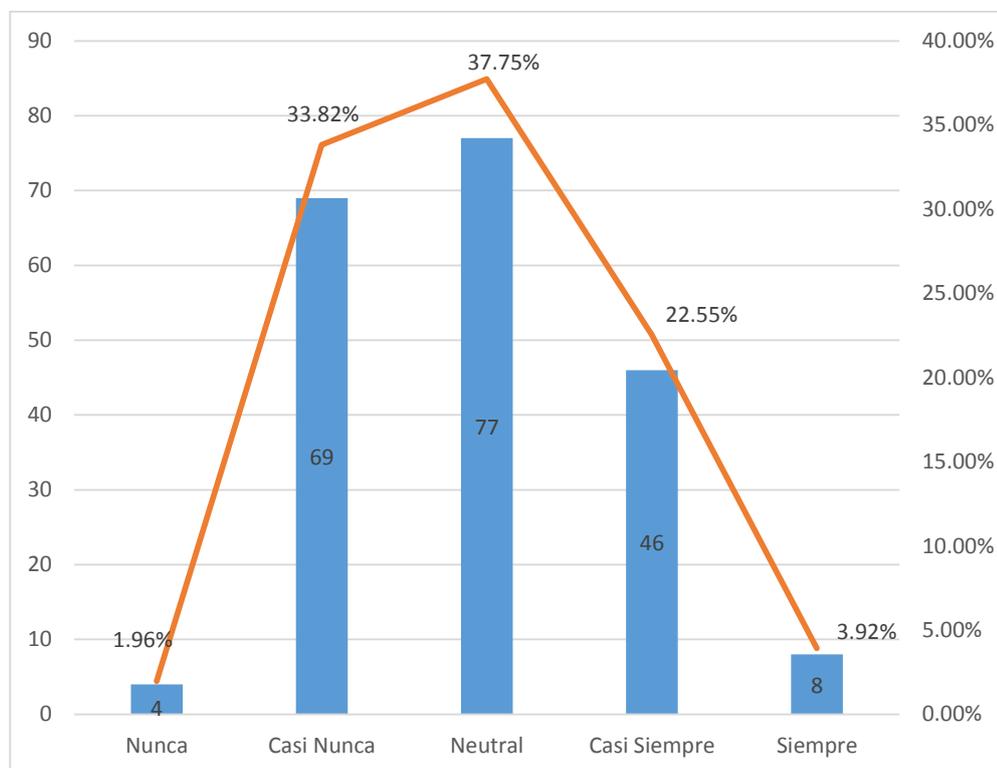


Figura 19. El personal comprende sus necesidades o problemas

De lo visto en la tabla 22 y la figura 19 digo que, del total de 204 encuestados, un 37,75% dicen en forma neutral, un 33,82% dicen que casi nunca y un 22,55% dicen que casi siempre el personal que labora en la ladrillera comprende sus necesidades o problemas

Pregunta 18: ¿El horario de atención de la ladrillera permite que realice su compra en forma oportuna?

Tabla 23

¿El horario de atención de la ladrillera permite que realice su compra en forma oportuna?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	6	33	122	43	204
Porcentaje	0.00%	2.94%	16.18%	59.80%	21.08%	100%

Fuente: Elaboración propia, según datos recabados del paquete Excel.

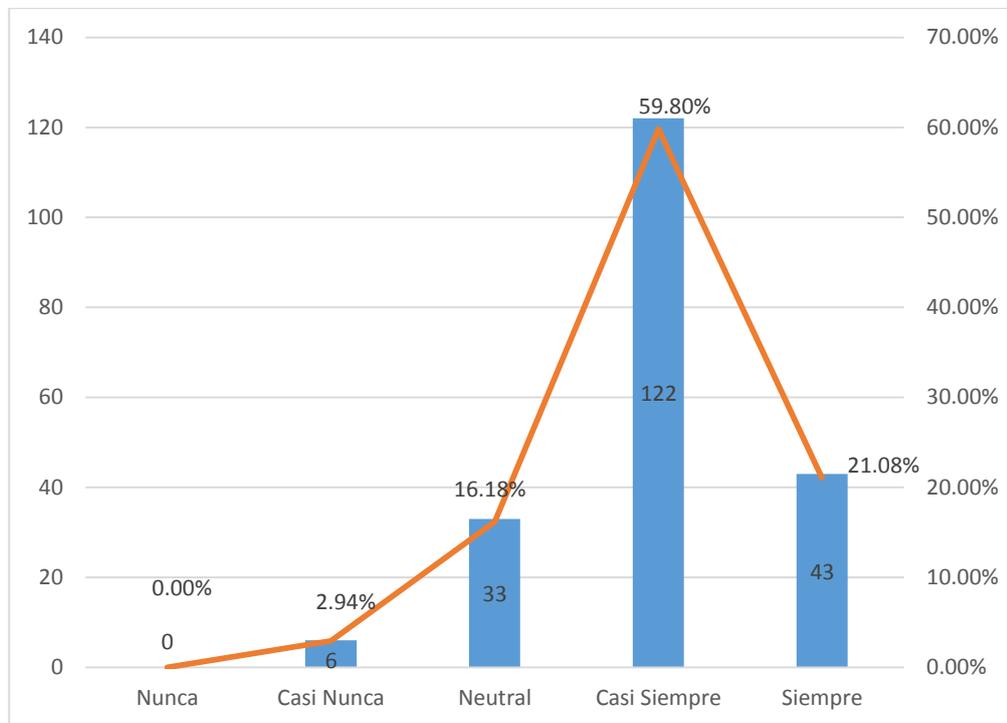


Figura 20. El horario de atención permite que realice su compra

De lo observado en la tabla 23 y la figura 20 se puede señalar que, del total de 204 encuestados, un 59,80% señalan que casi siempre, un 21,08% señalan que siempre y un 16,18% señalan en forma neutral que el horario de atención de la ladrillera permite que realice su compra en forma oportuna.

Pregunta 19: ¿Los equipos de la ladrillera están en buen estado y son modernos?

Tabla 24

¿Los equipos de la ladrillera están en buen estado y son modernos?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	3	50	61	67	23	204
Porcentaje	1.47%	24.51%	29.90%	32.84%	11.27%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

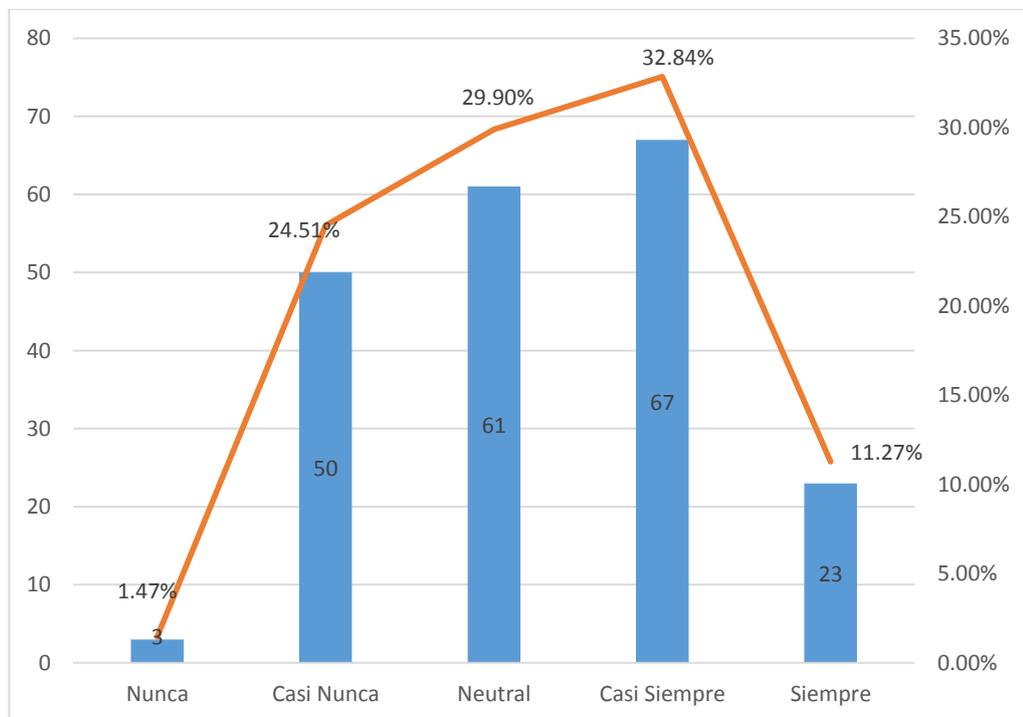


Figura 21. Los equipos están en buen estado y son modernos

De lo mostrado en la tabla 24 y la figura 21 digo que, del total de 204 encuestados, un 32,84% dicen que casi siempre, un 29,90% dicen en forma neutral y un 24,51% dicen que casi nunca los equipos de la ladrillera están en buen estado y son modernos.

Pregunta 20: ¿Cuenta la ladrillera con espacios limpios y agradables para atenderlo?

Tabla 25

¿Cuenta la ladrillera con espacios limpios y agradables para atenderlo?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	13	81	67	35	8	204
Porcentaje	6.37%	39.71%	32.84%	17.16%	3.92%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

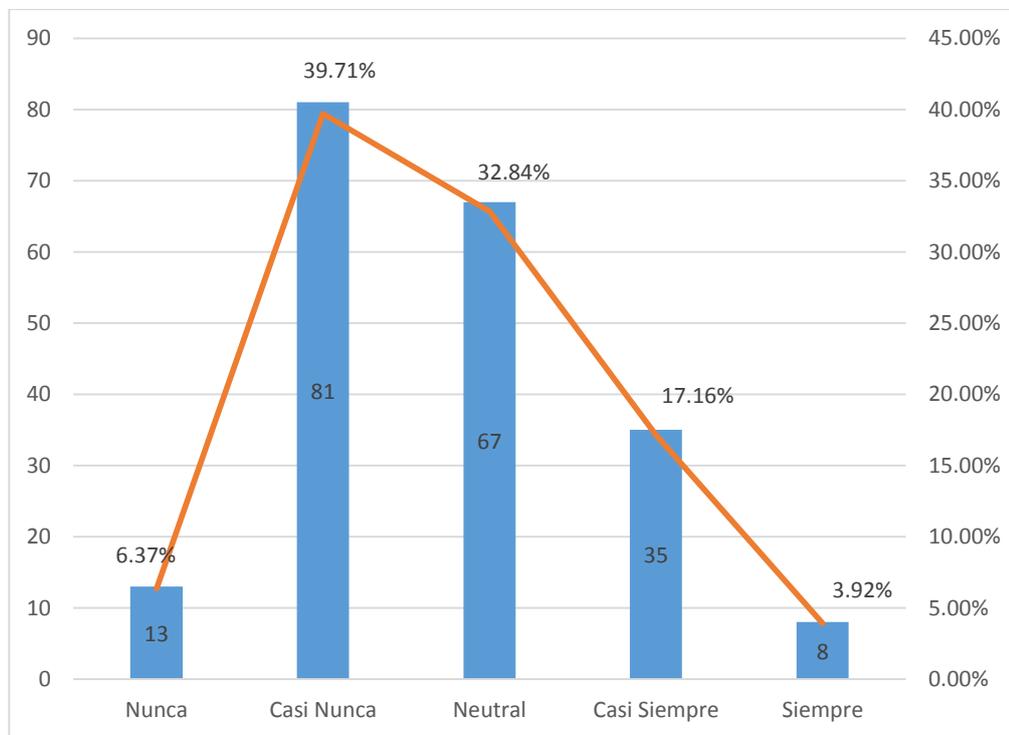


Figura 22. Hay espacios limpios y agradables para atenderlo

De lo mostrado en la tabla 25 y la figura 22 menciono que, del total de 204 encuestados, un 39,71% dicen que casi nunca, un 32,84% dicen en forma neutral y un 17,16%% señalan que casi siempre la ladrillera cuenta con espacios limpios y agradables para atenderlo.

Pregunta 21: ¿El personal de la ladrillera tiene una apariencia limpia y profesional?

Tabla 26

¿El personal de la ladrillera tiene una apariencia limpia y profesional?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	41	97	46	13	7	204
Porcentaje	20.10%	47.55%	22.55%	6.37%	3.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

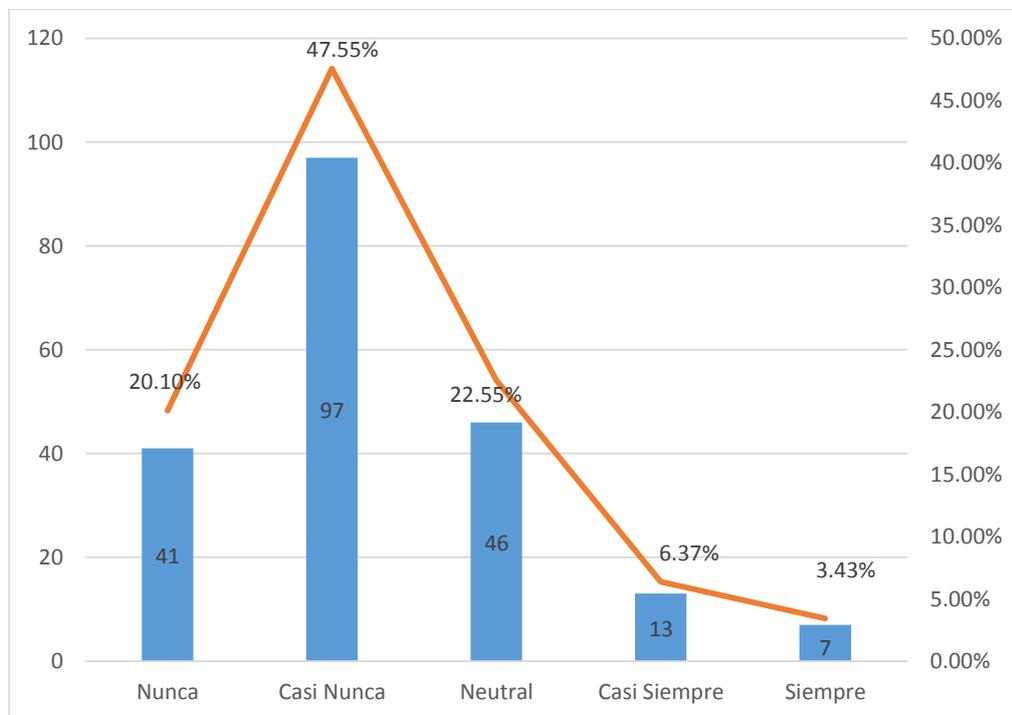


Figura 23. El personal tiene una apariencia limpia y profesional

De lo visto en la tabla 26 y la figura 23 señalo que, del total de 204 encuestados, un 47,55% dicen que casi nunca, un 20,10% dicen que nunca y un 22,55% señalan en forma neutral que el personal de la ladrillera tiene una apariencia limpia y profesional.

Pregunta 22: ¿Los Carteles, afiches u otros que contienen información son agradables a su vista?

Tabla 27

¿Los Carteles, afiches u otros que contienen información son agradables a su vista?						
Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	2	77	78	40	7	204
Porcentaje	0.98%	37.75%	38.24%	19.61%	3.43%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

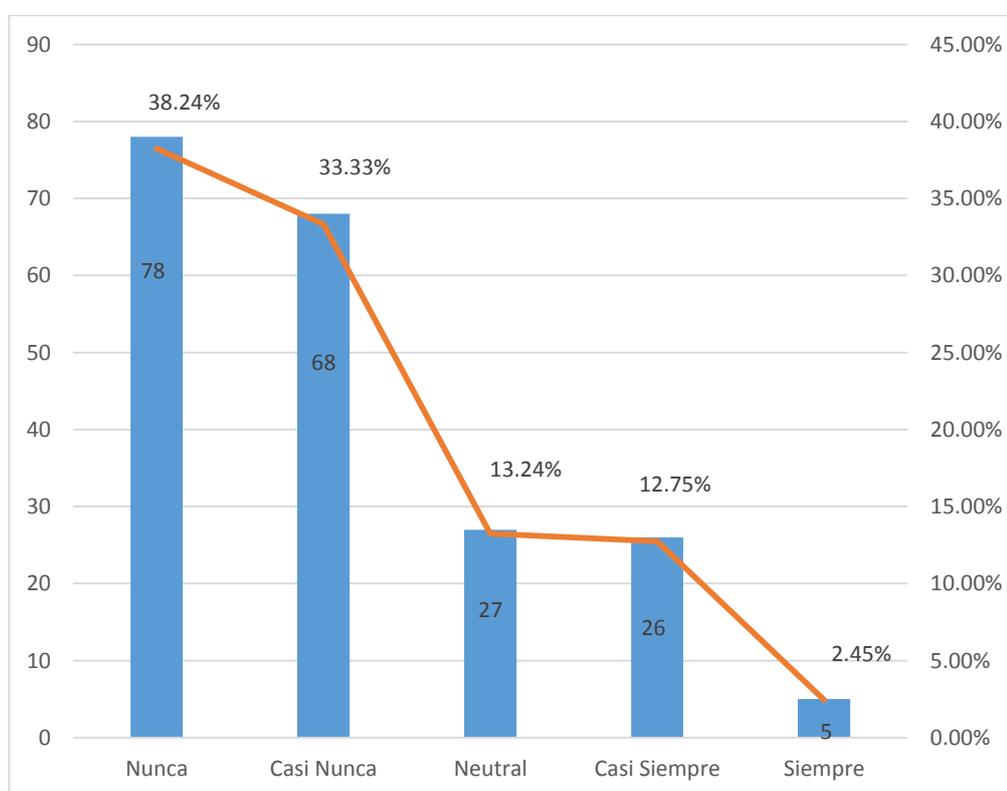


Figura 24. Los Carteles u otra información son agradable a su vista

De lo observado en la tabla 27 y la figura 24 señalo que, del total de 204 encuestados, un 38,24% señalan que nunca, un 33,33% señalan que casi nunca y un 13,24% señalan en forma neutral que los carteles, afiches u otros que contienen información son agradables a su vista.

4.1.4 Resultados generales de las dimensiones de la variable

Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 28

Dimensión 1: Fiabilidad						
Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	7.35%	19.41%	24.71%	34.02%	14.51%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

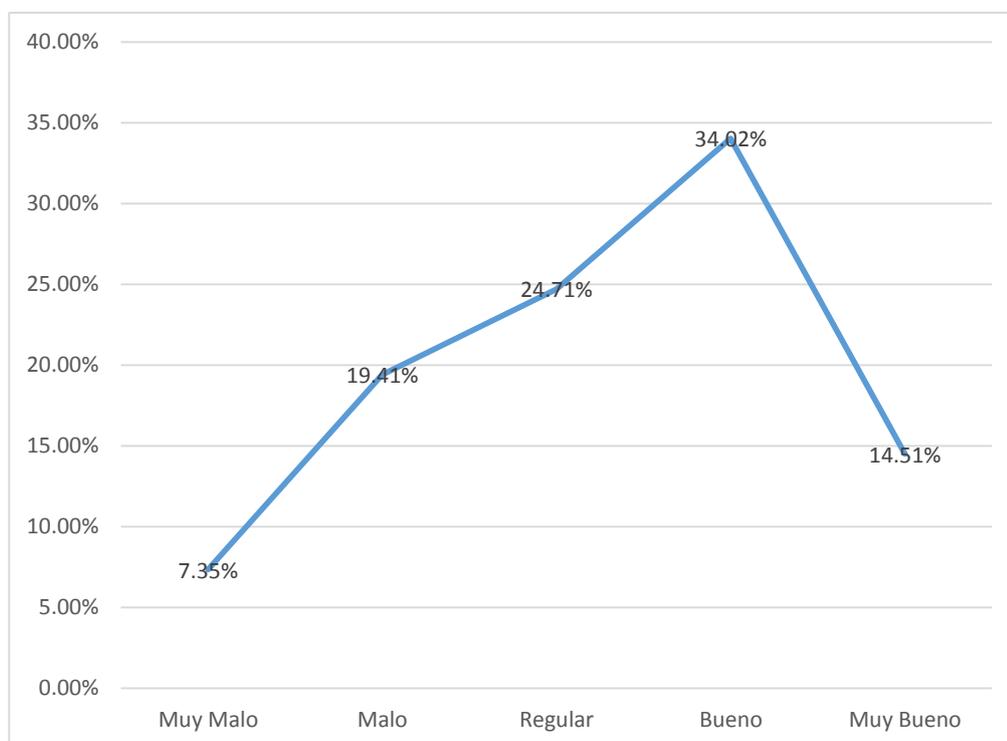


Figura 25. Fiabilidad

En la tabla 28 y figura 25 se muestra información desagregada para la dimensión fiabilidad, del total de los 204 encuestados, un 34,02% califican a esta dimensión de bueno y un 24,71% lo califican de regular. Mientras que el 7,35% lo califican de muy malo.

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Tabla 29

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta						
Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.49%	16.18%	37.87%	36.03%	9.44%	100%

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

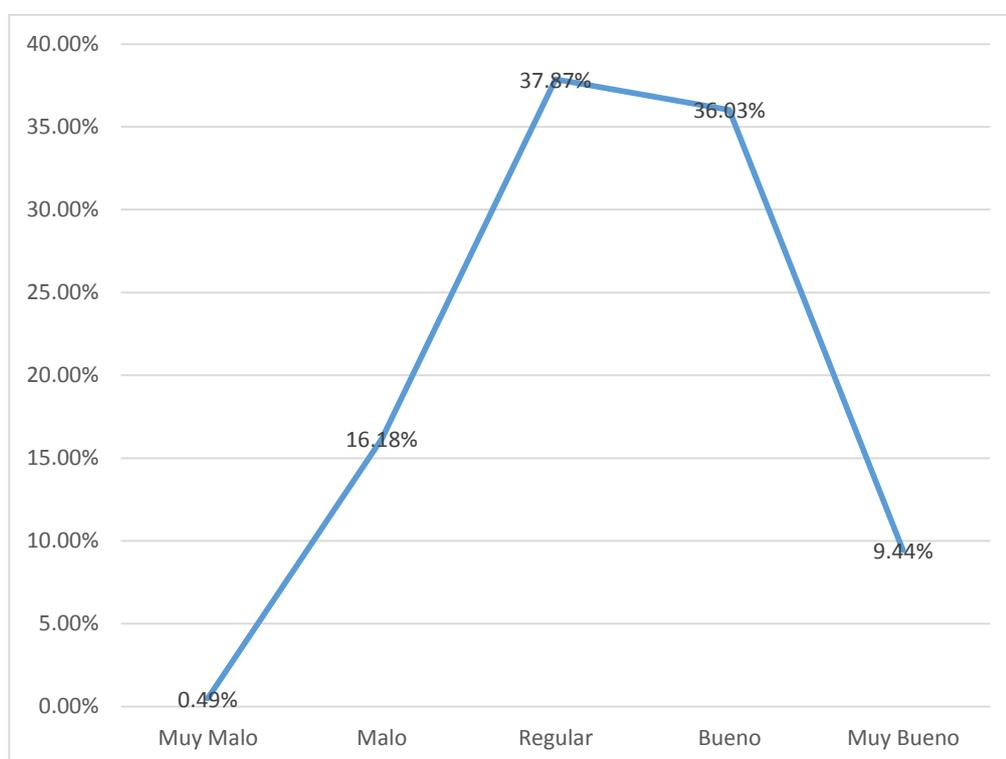


Figura 26. Capacidad de Respuesta

En la tabla 29 y figura 26 se muestra información desagregada para la dimensión capacidad de respuesta, del total de los 204 encuestados, el 37,87% califican a esta dimensión de regular y el 36,03% lo califican de bueno. Mientras que el 16,18% lo califican de malo.

Dimensión 3: Seguridad

Tabla 30

Dimensión 3: Seguridad						
Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	7.23%	23.65%	37.75%	26.59%	4.78%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

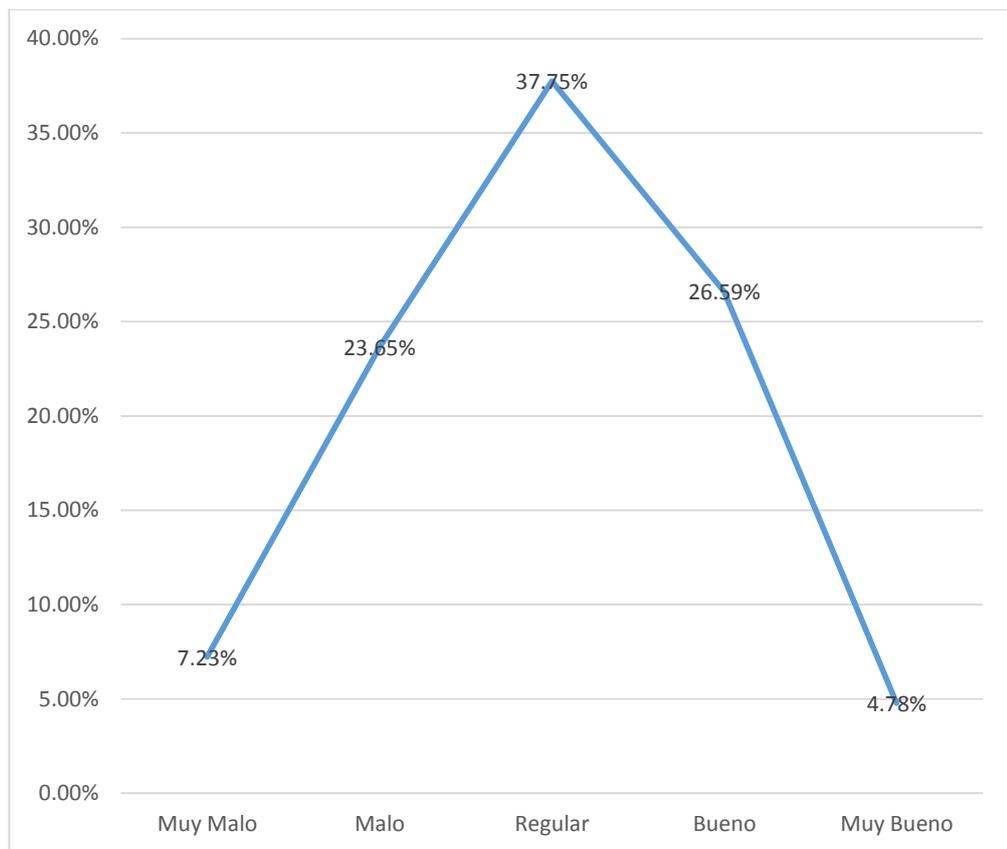


Figura 27. Seguridad

En la tabla 30 y figura 27 muestra información desagregada para la dimensión seguridad, del total de los 204 encuestados, el 37,75% califican a esta dimensión de regular, el 26,59% lo califican de bueno y el 23,65% lo califican de malo.

Dimensión 4: Empatía

Tabla 31

Dimensión 4: Empatía						
Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.98%	21.18%	33.33%	33.63%	10.88%	100%

Fuente: Elaborado por el autor, a partir de información extraída del Excel.

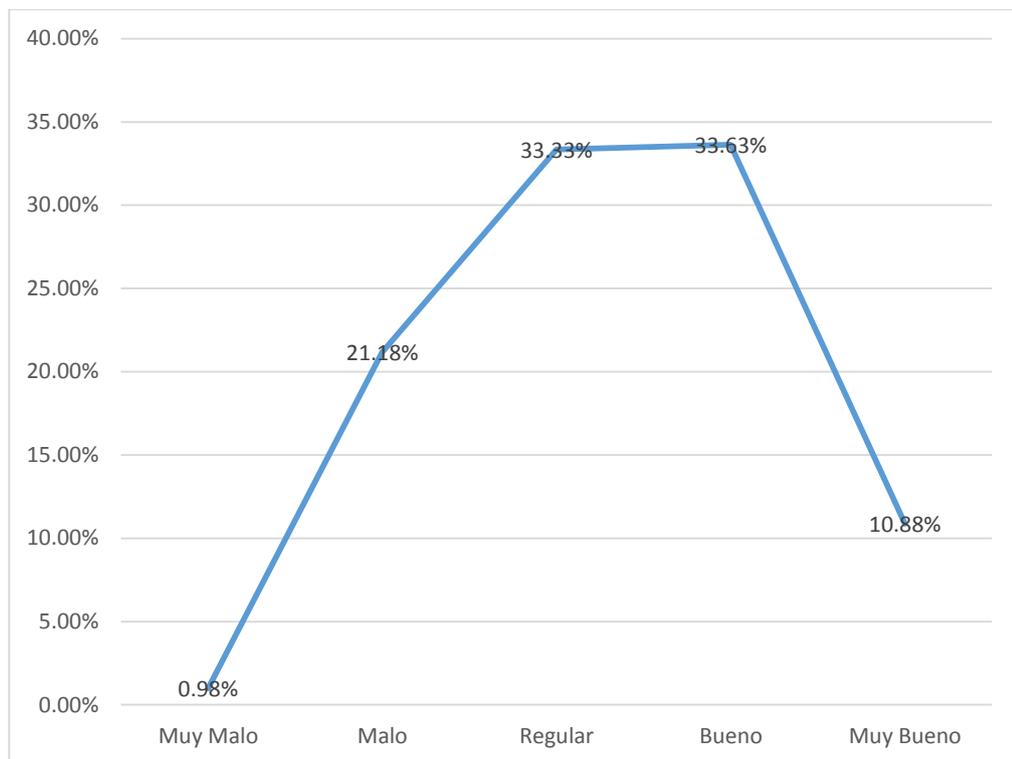


Figura 28. Empatía

En la tabla 31 y figura 28 se muestra información desagregada para la dimensión empatía, del total de los 204 encuestados, un 33,63% califican a esta dimensión de bueno, un 33,33% lo califican de regular, mientras que un 21,18% lo califican de malo.

Dimensión 5: Elementos Tangibles

Tabla 32

Dimensión 5: Elementos Tangibles						
Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	16.54%	36.27%	24.63%	17.28%	5.27%	100%

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

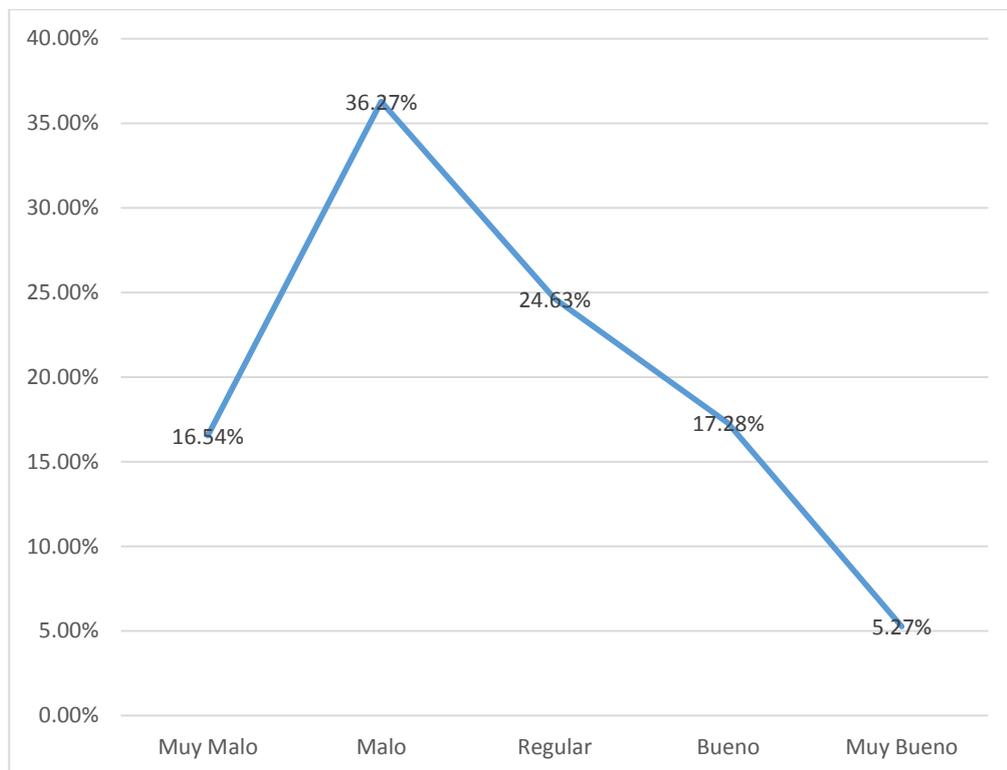


Figura 29. Elementos Tangibles

En la tabla 32 y figura 29 se muestra información desagregada para la dimensión elementos tangibles, del total de los 204 encuestados, un 36,27% califican a esta dimensión de malo, un 24,63% lo califican de regular y un 17,28% lo califican de bueno.

4.1.5 Resultado general de la variable

Variable: Calidad de Servicio

Tabla 33

Variable: Calidad del servicio						
Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	6.31%	23.06%	31.42%	29.90%	9.31%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

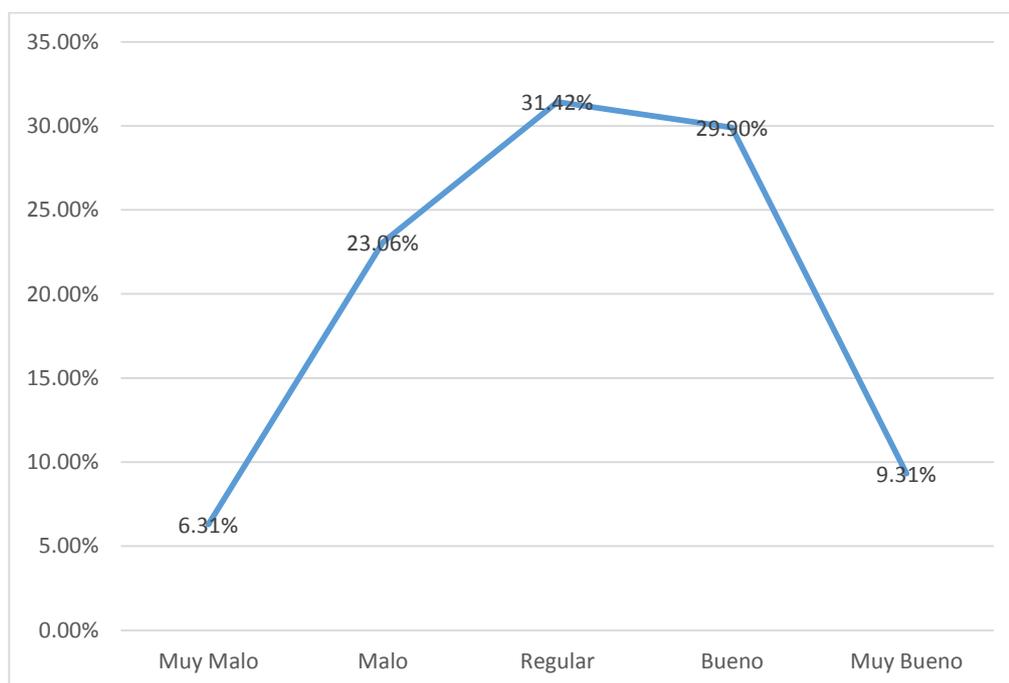


Figura 30. Calidad del Servicio

En la tabla 33 y figura 30 se muestra información desagregada para la variable calidad de servicio, del total de los 204 encuestados, un 31,42% califican a esta variable de regular, un 29,90% lo califican de bueno, un 23,06% lo califican de malo, un 9,31% lo califican de muy bueno y un 6,31% lo califican de muy malo.

4.1.6 Tablas Cruzadas

Tabla 34

Edad - Fiabilidad

Edad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
25 - 35	13	35	60	67	25
36-45	32	87	105	140	61
46-65	30	74	85	135	61
Más de 65	0	2	2	1	0
Total	75	198	252	343	147

Fuente: Elaborado por el autor, según información extraída del paquete Excel.

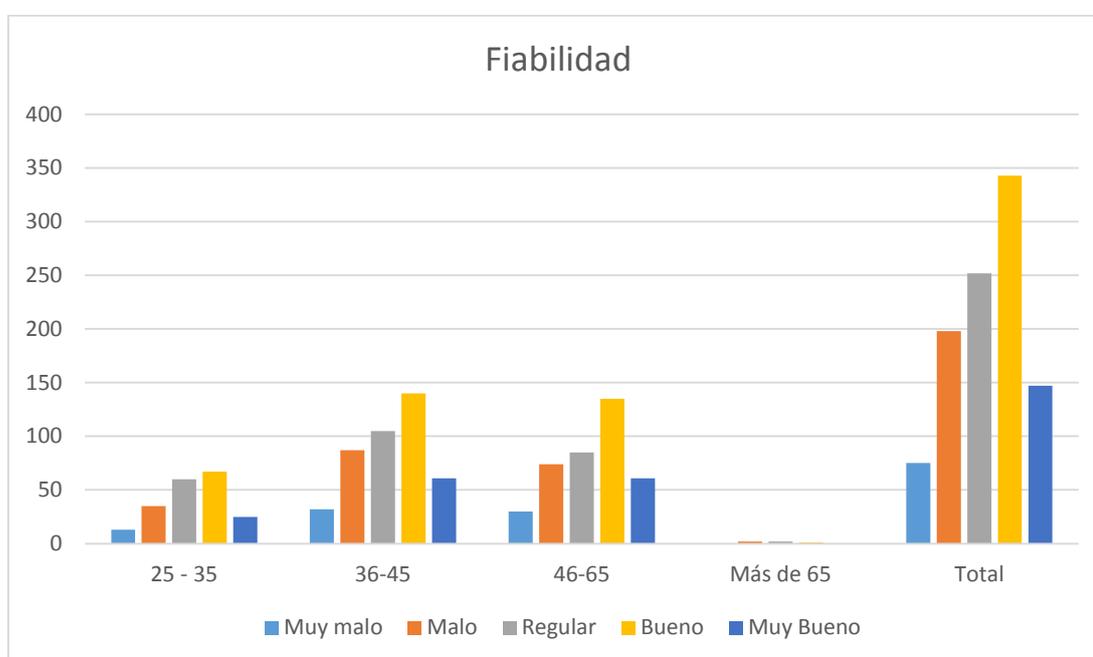
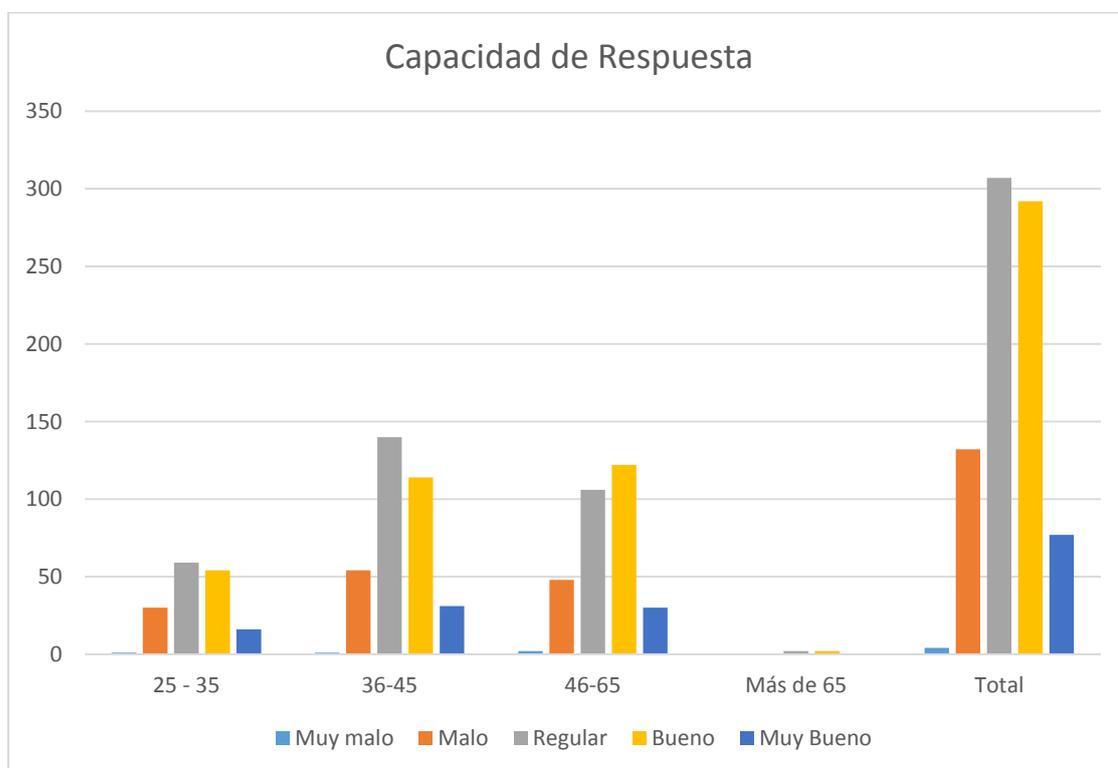


Figura 31. Edad - Fiabilidad

En la tabla 34 y figura 31 se muestra información cruzada entre la edad de los encuestados y la dimensión de fiabilidad. En el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta entre mala y regular para esta dimensión

Tabla 35*Edad – Capacidad de Respuesta*

Edad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
25 - 35	1	30	59	54	16
36-45	1	54	140	114	31
46-65	2	48	106	122	30
Más de 65	0	0	2	2	0
Total	4	132	307	292	77

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.*Figura 32. Edad – Capacidad de Respuesta*

En la tabla 35 y figura 32 se muestra información cruzada entre la edad de los encuestados y la dimensión de Capacidad de Respuesta. En el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta entre regular y buena para esta dimensión

Tabla 36

Edad – Seguridad

Edad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
25 - 35	12	44	64	33	7
36-45	24	86	128	87	15
46-65	23	60	115	93	17
Más de 65	0	3	1	0	0
Total	59	193	308	213	39

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

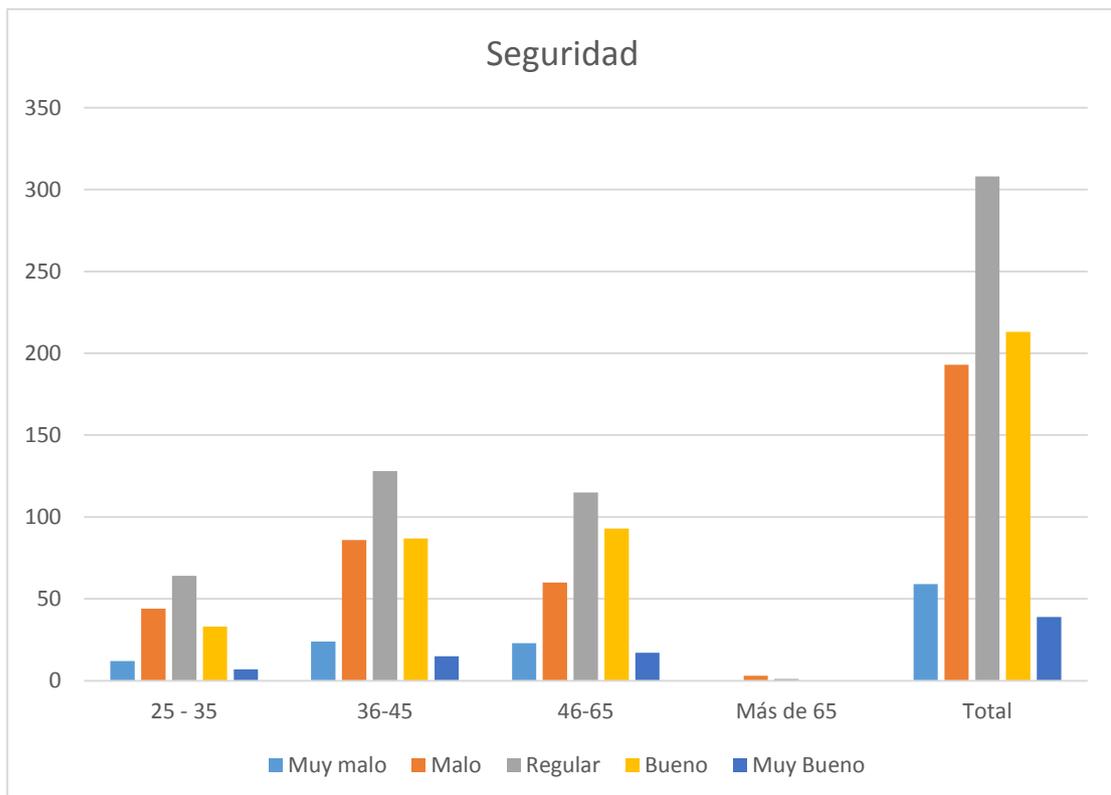


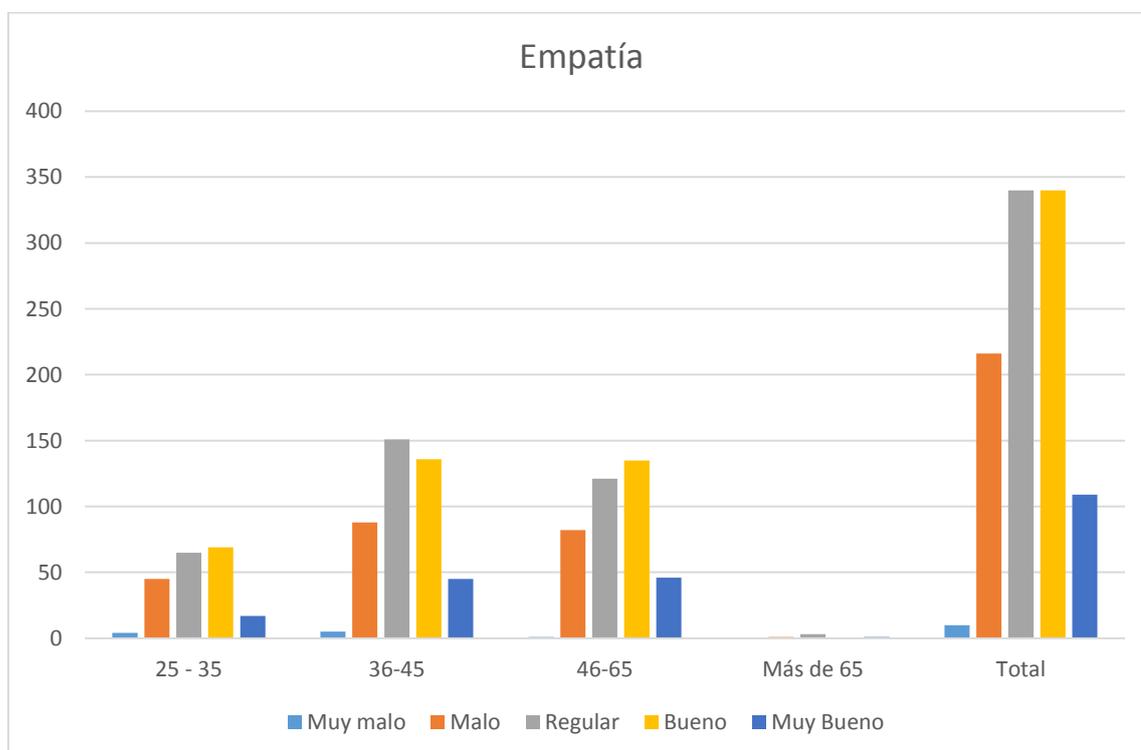
Figura 33. Edad – Seguridad

En la tabla 36 y figura 33 se muestra información cruzada entre la edad de los encuestados y la dimensión de seguridad. En el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta de mala para esta dimensión

Tabla 37*Edad – Empatía*

Edad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
25 - 35	4	45	65	69	17
36-45	5	88	151	136	45
46-65	1	82	121	135	46
Más de 65	0	1	3	0	1
Total	10	216	340	340	109

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

**Figura 34. Edad – Seguridad**

En la tabla 37 y figura 34 se muestra información cruzada entre la edad de los encuestados y la dimensión de empatía. En el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión

Tabla 38

Edad – Elementos Tangibles

Edad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
25 - 35	19	66	42	27	6
36-45	54	120	94	58	14
46-65	61	108	64	54	21
Más de 65	1	2	1	0	0
Total	135	296	201	139	41

Fuente: Elaborado por el autor, datos extraídos del paquete Excel.

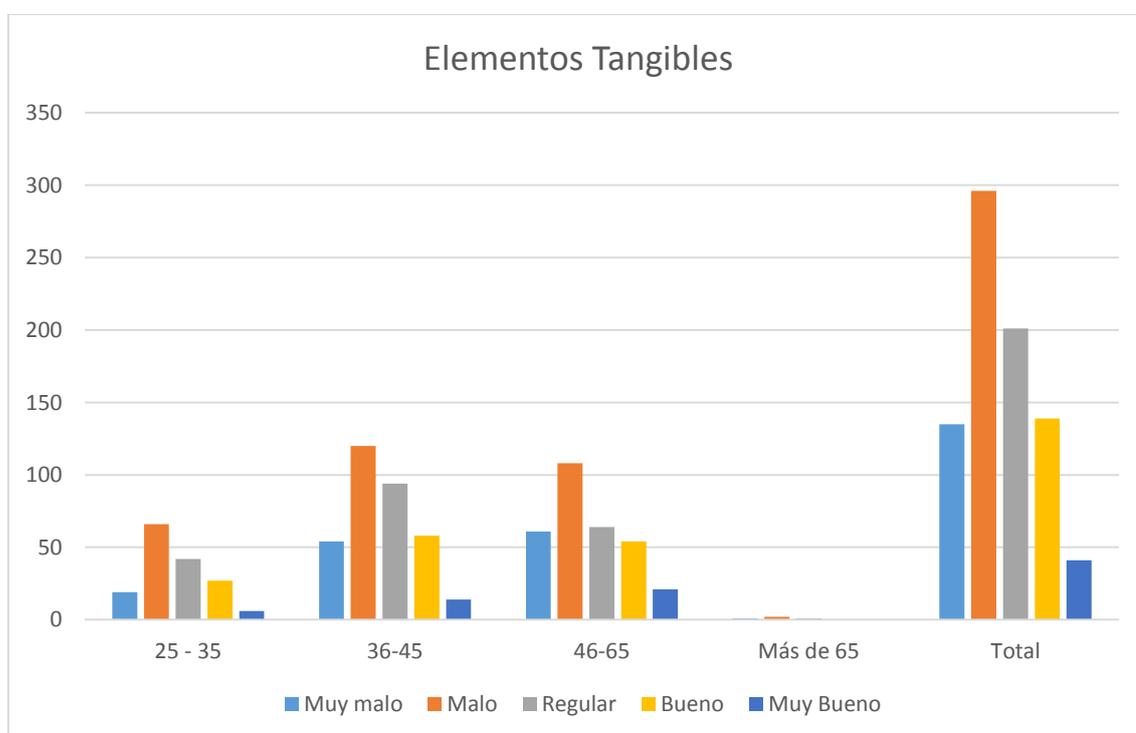


Figura 35. Edad – Elementos Tangibles

En la tabla 38 y figura 35 se muestra información cruzada entre la edad de los encuestados y la dimensión de elementos tangibles. En el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión

Tabla 39

Sexo – Fiabilidad

SEXO	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Masculino	57	155	190	264	119
Femenino	18	43	62	83	29
Total	75	198	252	347	148

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

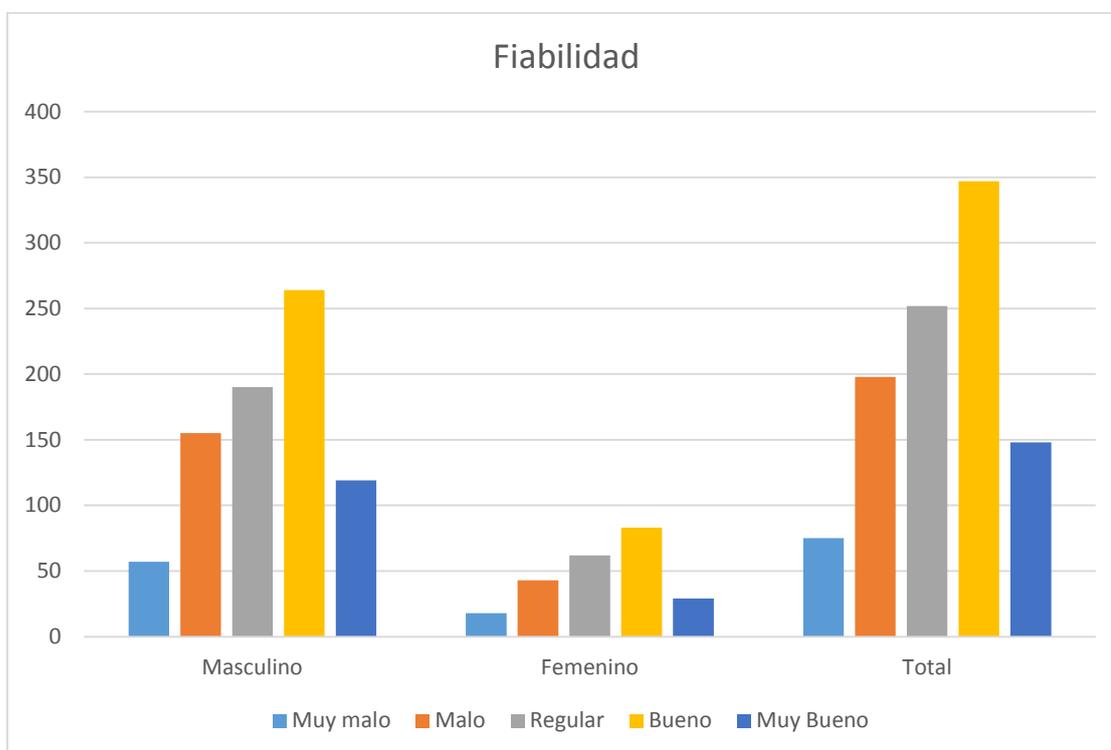


Figura 36. Sexo – Fiabilidad

En la tabla 39 y figura 36 se muestra información cruzada entre el sexo de los encuestados y la dimensión de fiabilidad. Las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de bueno para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de bueno para esta dimensión

Tabla 40

Sexo – Capacidad de Respuesta

Sexo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Masculino	2	109	231	226	60
Femenino	2	23	78	68	17
Total	4	132	309	294	77

Fuente: Elaborado por el autor, según datos extraídos del paquete Excel.

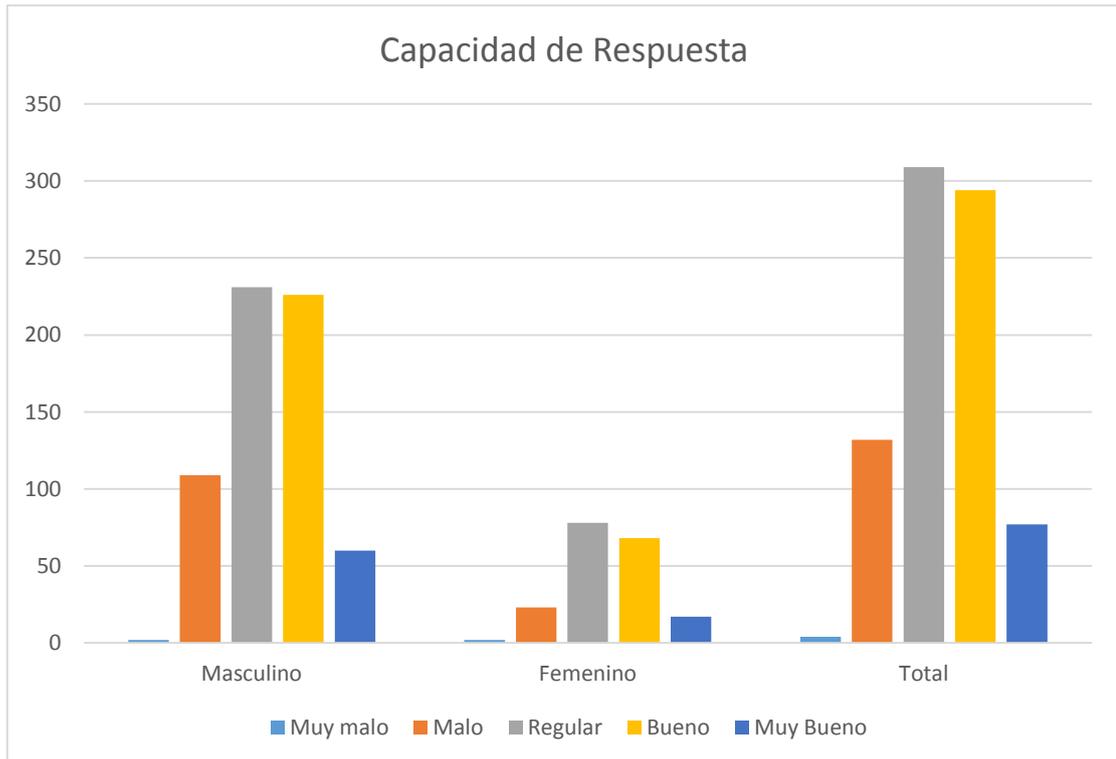


Figura 37. Sexo – Capacidad de Respuesta

En la tabla 40 y figura 37 se muestra información cruzada entre el sexo de los encuestados y la dimensión de capacidad de respuesta. Las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión

Tabla 41

Sexo – Seguridad

Sexo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Masculino	44	151	242	161	30
Femenino	15	42	66	56	9
Total	59	193	308	217	39

Fuente: Elaboración propia, según datos extraídos del paquete Excel.

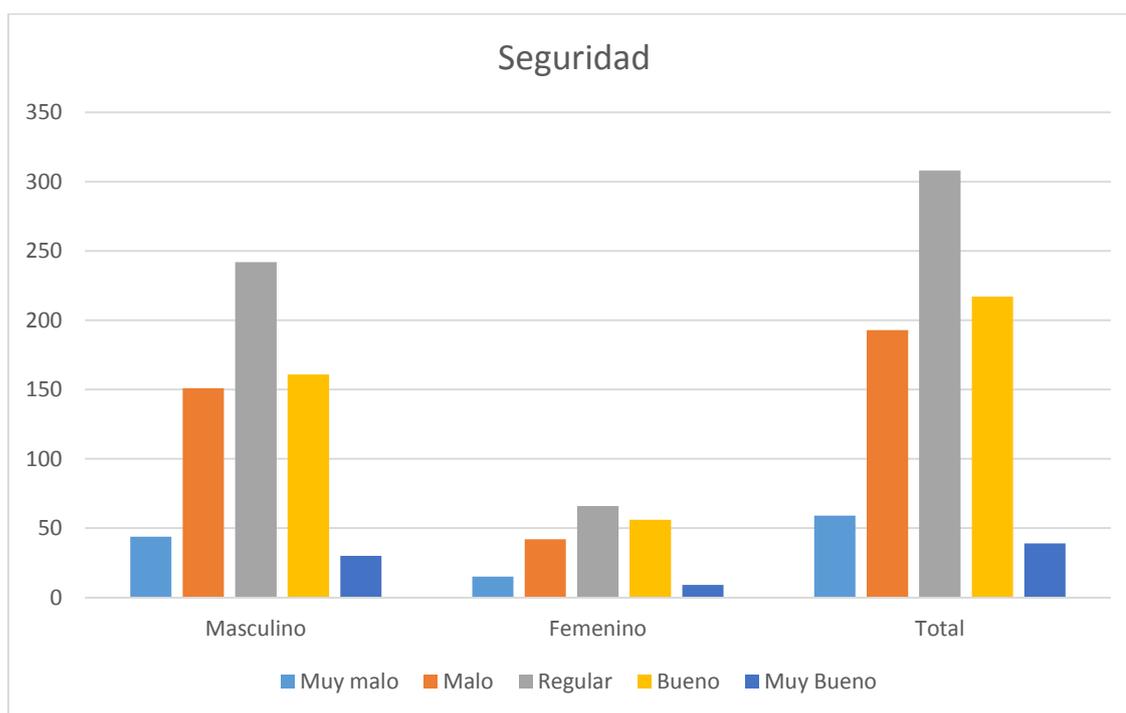


Figura 38. Sexo – Seguridad

En la tabla 41 y figura 38 se muestra información cruzada entre el sexo de los encuestados y la dimensión de seguridad. Las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión

Tabla 42

Sexo – Empatía

Sexo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Masculino	8	164	263	269	81
Femenino	2	52	77	74	30
Total	10	216	340	343	111

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos extraídos del paquete Excel.

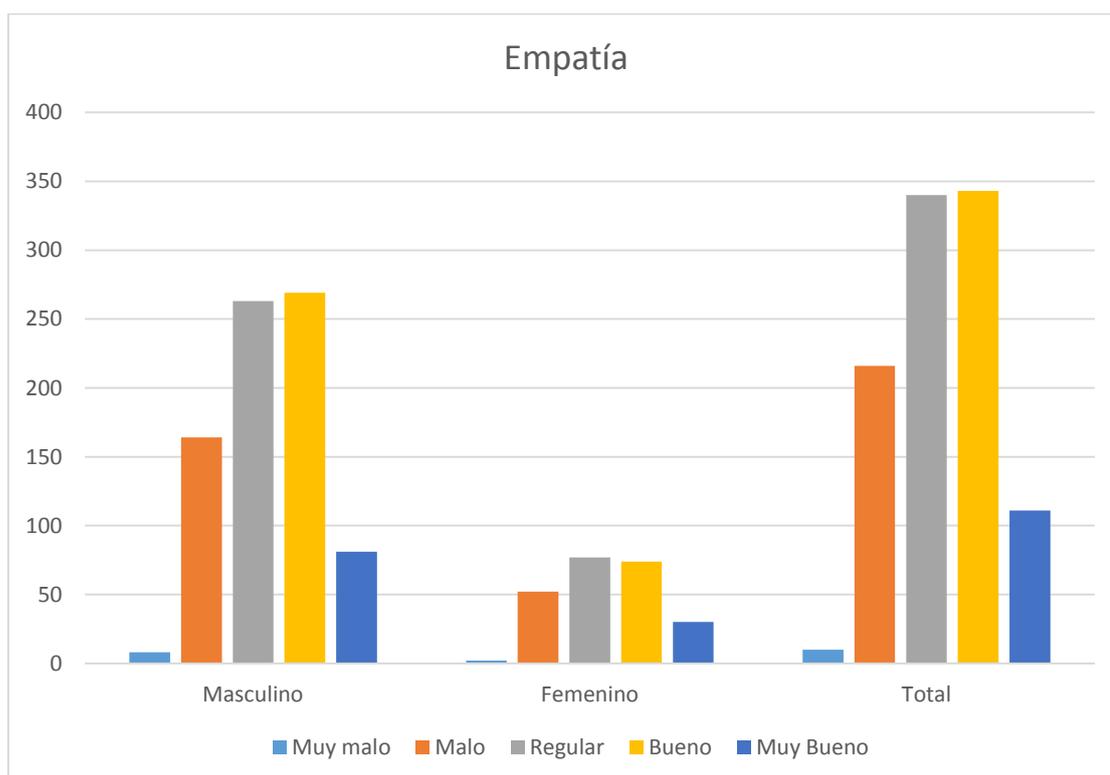


Figura 39. Sexo – Empatía

En la tabla 42 y figura 39 se muestra información cruzada entre el sexo de los encuestados y la dimensión de seguridad. Las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de bueno para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión

Tabla 43

Sexo – Elementos Tangibles

Sexo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Masculino	105	239	152	104	28
Femenino	30	57	49	37	15
Total	135	296	201	141	43

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

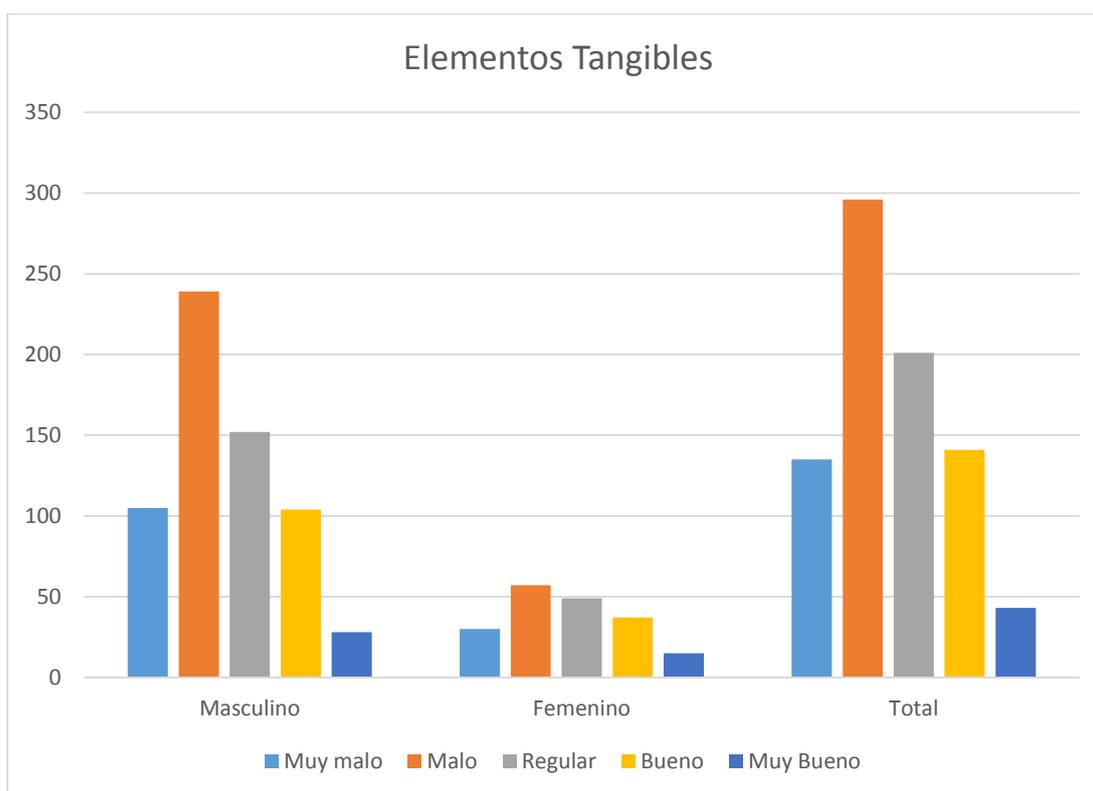


Figura 40. Sexo – Elementos Tangibles

En la tabla 43 y figura 40 se muestra información cruzada entre el sexo de los encuestados y la dimensión de elementos tangibles. Las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

La primera dimensión desarrollada es la fiabilidad en el servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas – 2017, el cual se califica como bueno (34.02%). El resultado del rango de edades entre 25-35 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta entre mala y regular para esta dimensión; por otro lado, si vemos por sexo se tiene que las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de bueno para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de bueno para esta dimensión; destacándose que el cliente es atendido en el tiempo solicitado y que es correctamente atendido; estableciéndose que en esta dimensión el nivel de calidad permite una satisfacción del cliente. Suárez (2015), en la investigación denominada “*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*” concluye que la fiabilidad tiene incidencia en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas.

La segunda dimensión desarrollada es la capacidad de respuesta en el servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas – 2017, el cual se califica como regular (37.87%). El resultado en el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta entre regular y buena para esta dimensión; por cuestión de sexo se tiene que las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; destacándose que al cliente se le indica cuando se le entregará el producto y la entrega se hace en el tiempo solicitado; esto es posible gracias a que los procesos de producción son perfectamente conocidos por el personal que labora en las ladrilleras. Esto concuerda con lo señalado por Suárez (2015) en su investigación intitulada “*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro*

de *Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*”, donde concluye que la capacidad de respuesta incide en los procedimientos.

La tercera dimensión desarrollada es la seguridad en el servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas – 2017, el cual se califica como regular (37.75%). El resultado en el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta de mala para esta dimensión; sin embargo, por sexo se tiene que las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; destacándose que el servicio brindado al cliente por el personal es cortés y amable, asimismo, que este inspira confianza; esto es algo que toma tiempo y un gran compromiso por parte de los trabajadores de la organización. Así también lo señala Césen (2017) y el trabajo intitulado: *“La calidad de servicio en el departamento de agua potable y alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Morona”* el mismo que concluye que la cultura de valores del área de atención al cliente se ve reflejado en el compromiso diario de todos y cada uno de los servidores públicos, así como también de los jefes inmediatos.

La cuarta dimensión desarrollada es la empatía en el servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas – 2017, el cual se califica como bueno (33.63%). El resultado en el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de buena para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; en tema de sexo se tiene que las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de bueno para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de regular para esta dimensión; destacándose que el cliente es atendido en forma personal y que el horario de atención le permite hacer su compra de manera oportuna; dándose mucha importancia al tiempo que tiene el cliente en su atención pues en la actualidad es un aspecto muy valorado en los clientes. Esto se puede observar en lo señalado por Caicedo (2017), en su investigación denominada *“Propuesta de Mejora en la calidad de la prestación del servicio en una clínica odontológica en la*

ciudad de Bogotá D.C.”, el mismo que concluye que el tiempo de espera de los pacientes en la clínica los motiva a tener inconformidad ello generados de parte de los colaboradores, esto a su vez genera que el paciente tiene que esperar 45 minutos en la sala de espera, quienes colaboran aducen que los tiempos en las citas no son los adecuados, realizando una simulación mostró que un paciente demora en una consulta aproximadamente 52 minutos, y que el tiempo establecido para realizar una atención es de 30 minutos; por lo mismo esto genera retrasos en las citas.

La quinta dimensión referida a elementos tangibles en el servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas – 2017, el cual se califica, como malo (36.27%). El resultado en el rango de edad de 25-35 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión; en el rango de edad de 36 – 45 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión; en el rango de edad de 46 – 65 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión y en el rango de edad de más de 65 años tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión; en cuestión de seso se tiene que las respuestas de sexo masculino tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión y las del sexo femenino tuvieron una respuesta de malo para esta dimensión; donde se señala que el elemento básicamente a mejorar es que los espacios para atender al cliente no son limpios y agradables. Este resultado concuerda con la investigación realizada por De Monte y Díaz. (2011). *La industria ladrillera: Actividad milenaria, millonaria y postergada*, donde concluye que los hornos en este tipo de negocio se encuentran concentrados en un predio. Que, si el Estado considera la implementación de un parque industrial conllevaría a la modernización de esta actividad.

CONCLUSIONES

1. Respecto al primer objetivo específico es: Determinar si la fiabilidad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. De la evaluación de la dimensión fiabilidad, los encuestados lo califican en su mayoría (34,02%) como bueno, señalando que son atendidos en forma correcta, que es atendido en el tiempo solicitado y que recibe el producto conforme a lo solicitado.
2. El segundo objetivo específico es: Determinar si la capacidad de respuesta incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. De la evaluación de la dimensión capacidad de respuesta los encuestados lo califican en su mayoría (37,87%) como regular, incidiendo en los temas como que el producto es entregado en el tiempo solicitado, el personal se muestra dispuesto a ayudarlo y si hubo algún problema el personal lo resolvió en forma inmediata.
3. El tercer objetivo específico es: Determinar si la seguridad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. De la evaluación de la dimensión seguridad, los encuestados lo califican en su mayoría (37,75%) como regular, señalando que como puntos álgidos que el servicio brindado por el personal es cortés y amable; el personal tiene conocimientos suficientes para atenderle su consulta y el personal que atiende le inspira confianza.
4. El cuarto objetivo específico es: Determinar si la empatía incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. De la evaluación de la dimensión empatía, los encuestados lo califican en su mayoría (33,63%) como bueno, señalando que el horario de las ladrilleras le permite realizar s compra en forma oportuna y que el personal lo atiende en forma personal.
5. El quinto objetivo específico es: Determinar si los elementos tangibles inciden en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. De la evaluación de la dimensión elementos tangibles, los

encuestados lo califican en su mayoría (36,27%) como malo, señalando como puntos álgidos que el trabajador debe tener apariencia limpia y profesional y que la ladrillera cuente con espacios limpios y agradables.

6. El objetivo general de la investigación es: Medir el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. De los resultados de la variable calidad de servicio, los encuestados lo califican en su mayoría (31,42%) como regular, por lo que se cumple con lo establecido según el objetivo general.

RECOMENDACIONES

1. En la dimensión fiabilidad se debe realizar una capacitación sobre atención al cliente ya que uno de los puntos que los encuestados califican como malo es que el personal no muestra interés para la solución de problemas que se suscitan durante el servicio.
2. La dimensión capacidad de respuesta debe mejorar en aspectos como cumplir la entrega del producto en los plazos acordados con el cliente.
3. En la dimensión seguridad se debe incidir en brindar un servicio cordial y amable de parte del personal; capacitarlos en aspectos básicos referidos a procesos de producción teniendo como finalidad de poder absolver las consultas de los clientes. Asimismo, incidir en cumplir con todos los servicios ofrecido de tal manera que se pueda conseguir que los clientes puedan tener confianza en el personal que labora en la ladrillera.
4. En la dimensión empatía, se debe capacitar al personal para que tenga la habilidad de poder escuchar los requerimientos de los clientes, asimismo, que el cliente pueda percibir que comprenden sus necesidades con la finalidad de poder ayudarlo de la mejor forma.
5. En la dimensión elementos tangibles, se debe establecer que en los horarios libres el personal se dedique a realizar el arreglo y la limpieza de las instalaciones, incluyendo el de atención al cliente; asimismo, se debe realizar un plan de inversión con la finalidad de poder mejorar los equipos con los que se trabajan en la ladrillera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atao, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de La Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa el Salvador, 2017*. Tesis para obtener el grado Maestra en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Caicedo, N. (2017). *Propuesta de Mejora en la calidad de la prestación del servicio en una clínica odontológica en la ciudad de Bogotá D.C.* Tesis para obtener su título de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia.
- Carman, J. M. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55
- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional Servqual. Chile: Universidad del Bio Bio.*
- Césen, A. (2017). *La calidad de servicio en el departamento de agua potable y alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Morona*. Tesis para obtener su título de Ingeniería en Gestión Gerencial. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Puyo, Ecuador.
- De Monte, P. y Díaz, E. (2011). *La industria ladrillera: Actividad milenaria, millonaria y postergada*. Ministerio de Trabajo, Buenos Aires - Argentina.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° edición). México: Edit. Mc Graw Hill.
- Huayta, F. (2014). *Indicadores de gestión empresarial en la producción de ladrillo artesanal de la región Junín - 2013*. Tesis para obtener el grado de Ingeniería de

Sistemas con mención en Gerencia de Sistemas Empresariales, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela de Posgrado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - Perú.

Liza, C. & Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*. Tesis para obtener el grado Maestro en Administración de Empresas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.

Ministerio de Vivienda (2006). *Norma Técnica E.070 – Albañilería*, aprobado mediante Resolución Ministerial n° 011-2006-VIVIENDA. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp-content/uploads/sites/82/2008/01/Norma-E-070-MV-2006.pdf>

Ministerio de la Producción (2010). *Guía de buenas prácticas para ladrilleras artesanales*, aprobado mediante Resolución Ministerial n° 102-2010-PRODUCE. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/graficos/Peru/2010/abril/21/RM-102-2010-PRODUCE.pdf>

Oliva, I. (2002). *Calidad de servicio, más allá de una buena atención*. Revista N° 164 Economía y Administración, Universidad de Chile. Pág. 58 - 63. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/127441/143%20Calida_de_SS%5b1%5d....Ismael_Oliva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas - 2015*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de La Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.

Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración, Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente: técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. (5° edición). Minnesota: Service Quality Institute.

Webgrafía

Información Perú: <https://www.deperu.com/centros-poblados/llantuyhuanca-13531>

Municipalidad de Talavera: <http://www.munitalavera.gob.pe/wp-content/themes/munitala/descargas/PLAN%20LOCAL%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20TALAVERA%202016%20MARZO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia de la Investigación

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS MIPYMES DE COMERCIALIZACIÓN DE LADRILLOS, COMUNIDAD DE LLANTUYHUANCA-CHACCOMARCA DEL DISTRITO DE TALAVERA, PROVINCIA ANDAHUAYLAS – 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?</p> <p>¿De qué manera la capacidad de respuesta incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?</p> <p>¿De qué manera la seguridad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?</p> <p>¿De qué manera la empatía incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?</p> <p>¿De qué manera los elementos tangibles inciden en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Medir el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar si la fiabilidad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.</p> <p>Determinar si la capacidad de respuesta incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.</p> <p>Determinar si la seguridad incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.</p> <p>Determinar si la empatía incide en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.</p> <p>Determinar si los elementos tangibles inciden en el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL No corresponde.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: No corresponde.</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de servicio</p> <p>DIMENSIONES Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	

<p>TIPO Investigación no experimental</p> <p>DISEÑO Transversal</p> <p>NIVEL Descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN 431 clientes.</p> <p>MUESTRA 204 clientes.</p>	<p>TÉCNICAS: Documental, Encuesta.</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Programa Excel.</p>	<p>INSTRUMENTOS: Cuestionario.</p>
---	---	--	---

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variable

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS MIPYMES DE COMERCIALIZACIÓN DE LADRILLOS, COMUNIDAD DE LLANTUYHUANCA-CHACCAMARCA DEL DISTRITO DE TALAVERA, PROVINCIA ANDAHUAYLAS – 2017.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio.	La calidad de servicio se define como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que han obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenían. (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988)	Fiabilidad: La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.	Proveer el servicio ofrecido
			Interés de la resolución del problema
			Realizar correctamente el servicio
			Dar el servicio en el tiempo prometido
			No cometer errores
		Capacidad de Respuesta: La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio.	Informar al cliente cuando se dará el servicio
			Colaboradores rápidos
			Disposición de ayudar a los clientes
			Trabajadores preparados para responder a la solicitudes del cliente
		Seguridad: El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Inspirar confianza del cliente
			Seguridad del servicio
			Cortesía y Amabilidad
			Conocimiento para responder a preguntas del cliente
		Empatía: Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.	Atención individualizada al cliente.
			Comprensión en el trato al cliente
			Anteponer los intereses del cliente
Comprender las necesidades del cliente			
Elementos Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.	Horario de atención conveniente		
	Equipos modernos		
	Instalaciones físicas visualmente agradable		
	Trabajadores con apariencia limpia y profesional		
			Materiales visualmente agradables asociados con el servicio.

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS MIPYMES DE COMERCIALIZACIÓN DE LADRILLOS, COMUNIDAD DE LLANTUYHUANCA-CHACCOMARCA DEL DISTRITO DE TALAVERA, PROVINCIA ANDAHUAYLAS – 2017

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN 1 Fiabilidad: La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.	1.1. Proveer el servicio ofrecido 1.2. Interés de la resolución del problema 1.3. Realizar correctamente el servicio 1.4. Dar el servicio en el tiempo prometido 1.5. No cometer errores
	DIMENSIÓN 2 Capacidad de Respuesta: La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio.	2.1. Informar al cliente cuando se dará el servicio 2.2. Colaboradores rápidos 2.3. Disposición de ayudar a los clientes 2.4. Trabajadores preparados para responder a la solicitudes del cliente
	DIMENSIÓN 3 Seguridad: El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	3.1 Inspirar confianza del cliente 3.2 Seguridad del servicio 3.3 Cortesía y Amabilidad 3.4 Conocimiento para responder a preguntas del cliente
	DIMENSIÓN 4 Empatía: Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes	4.1 Atención individualizada al cliente. 4.2 Comprensión en el trato al cliente 4.3 Anteponer los intereses del cliente 4.4 Comprender las necesidades del cliente 4.5 Horario de atención conveniente
	DIMENSIÓN 5 Elementos Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación	5.1 Equipos modernos 5.2 Instalaciones físicas visualmente agradable 5.3 Trabajadores con apariencia limpia y profesional 5.4 Materiales visualmente agradables asociados con el servicio.

Anexo 4: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÈ MARÌA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a) la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad conocer el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

Considere las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X”.

DATOS GENERALES

1. Género:
 Femenino () Masculino ()

2. Edad:
 Menos de 25 años ()
 De 26 a 35 años ()
 De 36 a 45 años ()
 De 46 años a más ()

3. Usted que nivel de estudio ha alcanzado:
 Primaria ()
 Secundaria ()
 Instituto ()
 Universidad ()

Instrucciones: Lea atentamente y seleccione con una X en el casillero de su preferencia el ítem correspondiente, utilizando la escala siguiente:

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre
A	B	C	D	E

N°	ITEMS	ESCALA				
		A	B	C	D	E
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
1	¿El personal de la ladrillera orienta y explica de manera clara los pasos del servicio ofrecido?					
2	¿El personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante el servicio ofrecido?					
3	¿Usted es correctamente atendido?					
4	¿Usted es atendido en el tiempo solicitado?					
5	¿Usted recibe el producto conforme a lo pedido?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		A	B	C	D	E
6	¿Se le indico cuando se le entregará el producto?					
7	¿La entrega del producto es el tiempo solicitado?					
8	¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?					
9	¿Si hubo algún problema, el personal lo resolvió en forma					

	inmediata?					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	A	B	C	D	E
10	¿El personal que atiende le inspira confianza?					
11	¿Usted regresaría a comprar nuevamente el producto solicitado?					
12	¿El servicio brindado por el personal que atiende en la ladrillera es cortés y amable?					
13	¿El personal tiene los conocimientos suficientes para responder sus consultas?					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	A	B	C	D	E
14	¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende en forma personal?					
15	¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal que labora en la ladrillera escucha su necesidad en forma amable?					
17	¿El personal que labora en la ladrillera comprende sus necesidades o problemas?					
18	¿El horario de atención de la ladrillera permite que realice su compra en forma oportuna?					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	A	B	C	D	E
19	¿Los equipos de la ladrillera están en buen estado y son modernos?					
20	¿Cuenta la ladrillera con espacios limpios y agradables para atenderlo?					
21	¿El personal de la ladrillera tiene una apariencia limpia y profesional?					
22	¿Los Carteles, afiches u otros que contienen información son agradables a su vista?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta

Estimado Sr. (a) la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad conocer el nivel de calidad del servicio de las Mipymes de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca-Chaccamarca del distrito de Talavera, provincia Andahuaylas – 2017. La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con un X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre
A	B	C	D	E

EDAD

SEXO MASCULINO

FEMENINO

N°	ITEMS	ESCALA				
		A	B	C	D	E
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
1	¿El personal de la ladrillera orienta y explica de manera clara los pasos del servicio ofrecido?	X				
2	¿El personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante el servicio ofrecido?		X			
3	¿Usted es correctamente atendido?			X		
4	¿Usted es atendido en el tiempo solicitado?			X		
5	¿Usted recibe el producto conforme a lo pedido?				X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		A	B	C	D	E
6	¿Se le indico cuando se le entregará el producto?				X	
7	¿La entrega del producto es el tiempo solicitado?			X		
8	¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?		X	X		
9	¿Si hubo algún problema, el personal lo resolvió en forma inmediata?			X		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		A	B	C	D	E
10	¿El personal que atiende le inspira confianza?			X		
11	¿Usted regresaría a comprar nuevamente el producto solicitado?	X				

12	¿El servicio brindado por el personal que atiende en la ladrillera es cortés y amable?					
13	¿El personal tiene los conocimientos suficientes para responder sus consultas?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA		A	B	C	D	E
14	¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende en forma personal?					
15	¿El personal que labora en la ladrillera lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal que labora en la ladrillera escucha su necesidad en forma amable?					
17	¿El personal que labora en la ladrillera comprende sus necesidades o problemas?					
18	¿El horario de atención de la ladrillera permite que realice su compra en forma oportuna?					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		A	B	C	D	E
19	¿Los equipos de la ladrillera están en buen estado y son modernos?					
20	¿Cuenta la ladrillera con espacios limpios y agradables para atenderlo?					
21	¿El personal de la ladrillera tiene una apariencia limpia y profesional?					
22	¿Los Carteles, afiches u otros que contienen información son agradables a su vista?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: Comunidad Llantuyhuanca - Chaccamarca

La comunidad se encuentra ubicada en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

Está ubicado a una altitud de 3 071 msnm y clasificada como un área rural con un total de viviendas de 209 aproximadamente. Cuenta con servicios educativos a nivel primario.

De acuerdo con información obtenida referida al Plan de Seguridad de la municipalidad Distrital de Talavera la comunidad de Llantuyhuanca - Chaccamarca es una de las comunidades con mayor número de habitantes y con mayor crecimiento poblacional.

Anexo 6: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:
Título: Nivel de Calidad del Servicio de los MIPYMES de Comercialización de los productos de la comunidad de Llantuyhuanca - Chacamarca, Distrito de Tolavea Provincia de Andahuaylas - 2017.
Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz
Grado Académico: Magister en Administración de Empresas
Fecha: 25/06/18

II. OBSERVACIONES:
FORMA:
Referencia referente a las justificaciones de las teorías y coherencias en los términos y sustenta con autores el nombre del título.
ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
buscan las teorías sobre las diferentes coherencias.
CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
especifican la fórmula para la muestra.

III. VALIDACIÓN:
Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Matr. Rosa Nelida Ascue Ruiz
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 414346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: Nivel de Calidad del Servicio de los MIPYMES de Comercialización

de ladrillos Comunidad de Hontuyhuanca - Chaccamarca del Distrito de Talavera provincia de Andahuaylos - 2017

Nombres y Apellidos: Julio César Machaca Mamani

Grado Académico: Mg. en Economía Mención Política y Gerencia Social

Fecha: 18/12/2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

De acuerdo a estructura de Facultad.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

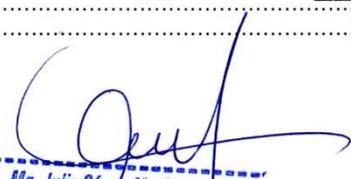
Se encuentra conforme los Variable y Dimensiones con sus respectivos indicadores.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Conforme de acuerdo a las Dimensiones y Variables.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


Mg. Julio César Machaca Mamani
CLAF N° 00224
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 01223624

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: Nivel de calidad del servicio de los MIPYMES de

comercialización de Ladillos, Comunidad de Llan Tu y Huanca, Chacarmerca,
Distrito Talavera, Provincia de Pndahuaylos - 2017.

Nombres y Apellidos: Henry W. Agreda Cerna

Grado Académico: Magister En Administración De La Educación

Fecha: 25.1.06.18.

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO NACIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD N° 03541

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 1.8.1.42.26.2

Anexo 7: Fotos



Aplicación de Encuesta en la Comunidad Llantuyhuanca - Chaccamarca el distrito de Talavera



Aplicación de Encuesta en la Comunidad Llantuyhuanca - Chaccamarca el distrito de Talavera

Materia prima (NTP ITINTEC 331.017, 1978)

- A) Arcilla.** Es el agregado mineral terroso o pétreo que contiene esencialmente silicatos de aluminio hidratados. La arcilla es plástica cuando está suficientemente pulverizada y saturada, es rígida cuando está seca y es vidriosa cuando se quema a temperatura del orden de 1,000 °C.

- B) Esquisto arcilloso.** Es la arcilla estratificada en capas finas, sedimentadas y consolidadas, con un clivaje muy marcado paralelo a la estratificación.

- C) Arcilla superficial.** Es la arcilla estratificada no consolidada que se presenta en la superficie.

Manufactura (NTP ITINTEC 331.017, 1978)

- A) Artesanal.** Es el ladrillo fabricado con procedimientos predominantemente manuales. El amasado o moldeado es hecho a mano o con maquinaria elemental que en ciertos casos extruye, a baja presión, la pasta de arcilla. El procedimiento de moldaje exige que se use arena o agua para evitar que la arcilla se adhiera a los moldes dando un acabado característico al ladrillo. El ladrillo producido artesanalmente se caracteriza por variaciones de unidad a unidad, siendo este tipo de ladrillo al cual se centra el estudio.

- B) Industrial.** Es el ladrillo fabricado con maquinaria que amasa, moldea y prensa o extruye la pasta de arcilla. El ladrillo producido industrialmente se caracteriza por su uniformidad.

Tipos de ladrillo (NTP ITINTEC 331.017, 1978)

- A) Ladrillo macizo.** Es el ladrillo en que cualquier sección paralela a la superficie de asiento tiene un área neta equivalente al 75% o más de área bruta de la misma sección.

- B) Ladrillo peñorado.** Es el ladrillo en que cualquier sección paralela a la superficie de asiento tiene un área neta equivalente a menos de 75% del área bruta de la misma sección.

- C) Ladrillo tubular.** Es el ladrillo con huecos paralelos a la superficie de asiento.

Dimensiones y áreas (NTP ITINTEC 331.017, 1978)

- A) Dimensiones especificadas.** Son las dimensiones a las cuales debe conformarse el ladrillo de acuerdo a su designación.
- B) Dimensiones.** Dimensiones reales que tiene el ladrillo.
- Largo. Es la mayor dimensión de la superficie de asiento del ladrillo.
 - Ancho. Es la menor dimensión de la superficie de asiento del ladrillo.
 - Alto. Es la dimensión perpendicular a la superficie de asiento del ladrillo.
- C) Área bruta.** Es el área total de la superficie de asiento, obtenida de multiplicar su largo por su ancho.
- D) Área neta.** Es el área bruta menos el área de los vacíos.

Clasificación (NTP ITINTEC 331.017, 1978)

El ladrillo se clasifica en cinco tipos de acuerdo a sus propiedades:

- A) Tipo I.** Resistencia y durabilidad muy bajas. Apto para construcciones de albañilería en condiciones de servicio con exigencias mínimas.
- B) Tipo II.** Resistencia y durabilidad bajas. Apto para construcciones de albañilería en condiciones de servicio moderadas.
- C) Tipo III.** Resistencia y durabilidad media. Apto para construcciones de albañilería de uso general.
- D) Tipo IV.** Resistencia y durabilidad altas. Apto para construcciones de albañilería en condiciones de servicio rigurosas.
- E) Tipo V.** Resistencia y durabilidad muy altas. Apto para construcciones de albañilería en condiciones de servicio particularmente rigurosas.

Condiciones generales (NTP ITINTEC 331.017, 1978)

El ladrillo Tipo III, Tipo IV, y Tipo V deberá satisfacer las siguientes condiciones generales.

Para el ladrillo Tipo I y Tipo II estas condiciones se consideran como recomendaciones:

- El ladrillo no tendrá materias extrañas en sus superficies o en su interior, tales como guijarros, conchuelas o nódulos de naturaleza calcárea.
- El ladrillo estará bien cocido, tendrá un color uniforme y no presentará vitrificaciones. Al ser golpeado con un martillo u objeto similar producirá un sonido metálico.
- El ladrillo no tendrá resquebrajaduras, fracturas, hendiduras o grietas u otros defectos similares que degraden su durabilidad y/o resistencia.

El ladrillo no tendrá excesiva porosidad, ni tendrá manchas o vetas blanquecinas de origen salitroso o de otro tipo.