

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO DIRIGIDO A LOS SAT, TRUJILLO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Hurtado Mariño, Ingrid de Fatima

Bach. Soto Urquiaga, Enrique Antonio

Asesor:

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a Dios quien supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la compostura ni desfallecer en el intento.

Para nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, son los grandes pilares de nuestra vida. Nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir nuestros objetivos.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles.

A nuestros abuelos, los que están a nuestro lado en este momento y los que están en el cielo, son nuestros padres también, no hay palabras para describir el amor y respeto que siento por ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos tener la oportunidad de crecer y desarrollarnos como profesionales, gracias a nuestras familias por apoyarnos en cada decisión y proyectos que vamos realizando a lo largo de nuestros caminos, no habiéramos podido sin ustedes.

Particularmente agradecemos a nuestro profesor y asesor Dr. Higinio Wong Aitken, por los consejos y enseñanzas brindadas a lo largo de nuestra formación educativa, valoramos y apreciamos el apoyo incondicional brindado para la realización de esta tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	36
2.1. Tipo de investigación.....	36
2.2.1. Población.....	37
2.2.2. Muestra.....	37
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	43
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	56
REFERENCIAS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	34
Tabla 3	39
Tabla 4	45
Tabla 5	45
Tabla 6	46
Tabla 7	52
Tabla 8	54
Tabla 9	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Promedios por ítem Dimensión 1	48
Figura 2: Promedios por ítem Dimensión 2– Accesibilidad.....	48
Figura 3: Promedios por ítem Dimensión 3– Infraestructura	49
Figura 4: Promedios por ítem Dimensión 4– Capacidad de Respuesta.....	50
Figura 5: Promedios por ítem Dimensión 5– Atención al Usuario	50
Figura 6: Promedios por ítem Dimensión 6–Calidad Funcional	51

RESUMEN

Dentro el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo se ven plasmadas las carencias y sobretodo cuestionamientos en base a la calidad de atención que brindan los colaboradores, el cual no ha venido desarrollándose de una manera eficiente dentro de la gestión y prestación de sus servicios. Es por ello que se propone construir un instrumento de diseño y validación que vaya acorde a los lineamientos exigidos por el Estado para evaluar qué tan efectiva es la calidad de servicio dentro del Servicio de Administración Tributaria y encontrar las posibles problemáticas por las cuales no se han dado una buena atención, para poder influenciar y aumentar los índices de satisfacción en futuras evaluaciones dentro de la organización.

La investigación es transversal, ya que se recopilan datos de la variable en un determinado tiempo, también es Descriptiva Propositiva, porque se analizarán los factores que envuelven la problemática para facilitar la creación de relaciones históricas confrontadas a la realidad. Se aplicó una encuesta de 25 preguntas divididas en 6 dimensiones, se utilizó un muestreo para delimitar a la población dando un total de 100 contribuyentes, para lo cual, se designó un plazo de 5 días (20 personas por día) y someter los resultados a un proceso de tabulación y análisis estadístico. Para la validación según las escalas construidas con indicadores formativos que se concretan en Validez de constructo, Dirección de causalidad, Validación de Aiken y Alfa de Cronbach.

Finalmente, se concluyó en la identificación de 6 factores que influyen en la calidad de la unidad de estudio, se aplicó un instrumento para la eficiente medición de la calidad de servicio y se procedió a la validación dando como resultado un resultado factorial confirmatorio, una matriz de causalidad en donde se presenta la dependencia de las dimensiones sobre la variable y la validación de expertos en donde la V de Aiken indica que por su proximidad a 1, el contenido del instrumento es válido. La confiabilidad se demostró, utilizando el coeficiente Cronbach para calcular la consistencia del instrumento arrojando un resultado de 0,641 para el Alfa como “confiabilidad moderada” y 0,711 para elementos tipificados como “confiabilidad alta”.

Palabras clave: Validez de constructo, Dirección de causalidad, Validación de Aiken y Alfa de Cronbach.

ABSTRACT

Within the Tax Administration Service of Trujillo, the deficiencies and above all questions are reflected based on the quality of service provided by the collaborators, which has not been developed in an efficient manner within the management and provision of its services. That is why it is proposed to build a design and validation instrument that is consistent with the guidelines required by the State to assess how effective is the quality of service within the Tax Administration Service and find possible problems that have not been addressed. given a good attention, to be able to influence and increase the satisfaction indexes in future evaluations within the organization.

The research is transversal, since data of the variable are collected in a certain time, it is also Propositive Descriptive, because the factors that involve the problem will be analyzed to facilitate the creation of historical relations confronted to reality. A survey of 25 questions divided into 6 dimensions was applied, a sampling was used to delimit the population giving a total of 100 taxpayers, for which a period of 5 days (20 people per day) was designated and the results were submitted to a process of tabulation and statistical analysis. For the validation according to the scales constructed with training indicators that are specified in Construct validity, Direction of causality, Validation of Aiken and Alpha of Cronbach.

Finally, it was concluded in the identification of 6 factors that influence the quality of the study unit, an instrument for the efficient measurement of quality of service was applied and the validation was carried out, resulting in a confirmatory factorial result, a matrix of causality where the dependence of the dimensions on the variable is presented and the validation of experts where the V of Aiken indicates that due to its proximity to 1, the content of the instrument is valid. Reliability was demonstrated, using the Cronbach coefficient to calculate the consistency of the instrument, yielding a result of 0.651 for the Alpha as "moderate reliability" and 0.711 for elements typified as "high reliability".

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La calidad y más aún la calidad de servicio, constituye una estrategia empresarial muy importante por considerarse un elemento que ha contribuido con el logro de objetivos y a la vez con la satisfacción que brinda a los clientes. Para esto es necesario tener en cuenta dos aspectos fundamentales: tanto las expectativas como las percepciones de los mismos.

Uno de los elementos para determinar el grado de madurez de una entidad en relación a la calidad es analizar el grado de conciencia de los responsables sobre la necesidad de mejora y la importancia de la participación de todos los componentes en la misma (Dorado, 2005); ya que para evolucionar es necesario que dirigentes y personal se encuentren alineados con la cultura de la organización (Khatri, 1999 y Poole y Jenkins, 1997).

La experiencia histórica en el Perú ha demostrado que se presencia una relación débil entre los ciudadanos y el Estado que refleja una inadecuada cultura tributaria. El cliente específico de la Administración Tributaria es el Contribuyente, siendo este el responsable del cumplimiento con el pago de impuestos, presentación de declaraciones juradas tanto de propiedad inmueble como vehicular, entre otros trámites de los cuales la Administración es responsable. Es por ello que hay una exigencia en la calidad de servicio y en la gestión del mismo por el cual se les cobra un importe mensual recurrente.

La calidad en las Administraciones Públicas exige el desempeño de una prestación de servicios efectiva, eficiente y transparente, que contribuya a la solución de los principales problemas de la comunidad. Capiro Ballarides (2014)

La satisfacción de los clientes consta de una evaluación en donde el cliente considera si el producto o servicio satisface sus necesidades y expectativas, y se refleja la percepción que tiene el cliente en cuanto al servicio que le es brindado. Kotler, Bowen y Makens (2004).

En el año 2015, La Presidencia del Consejo de Ministros publicó un “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de Administración Pública” donde señalaban estándares para optimizar la atención a la ciudadanía en base a criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que los servidores mejoren su labor desempeñada en la provisión de bienes y servicios públicos.

“La ciudadanía tiene el derecho de recibir una atención de calidad. Sin embargo, para poder brindar esta atención, es importante conocer lo que ésta implica y cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan la misma.”

Es así como en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo se ven plasmadas las carencias y sobre todo cuestionamientos en base a la calidad de atención que brindan los colaboradores, el cual no ha venido desarrollándose de una manera eficiente dentro de la gestión y prestación de sus servicios.

Dentro de las principales causas son la falta de capacitación por parte de la entidad hacia sus trabajadores, lo que genera insatisfacción en la capacidad de respuesta hacia el usuario, el tiempo de espera, tanto de atención como de resolución dentro de los trámites presentados, la falta de empatía para solucionar los conflictos que necesiten orientación para los contribuyentes y la información que estos requieren en general. Es así que el servicio recibido, antes, durante y después del trámite genera una molestia la cual se puede confirmar por el libro de reclamaciones, que se encuentra en la sede central, donde los usuarios hacen saber no solo sus fastidios por el servicio que brindan, sino también por la espera al ser atendidos.

Por otro lado, se sabe que no existe un modelo de medición especialmente diseñado para entidades públicas, que se enfoque directamente en factores primordiales para la satisfacción de los contribuyentes, estándares que han sido desarrollados dentro del Manual antes mencionado.

Es por ello que se propone construir un instrumento de diseño y validación que vaya acorde a los lineamientos exigidos por el Estado para evaluar qué tan efectiva es la calidad de servicio dentro del Servicio de Administración Tributaria y encontrar las posibles problemáticas por las cuales no se han dado una buena atención, para poder influenciar y aumentar los índices de satisfacción en futuras evaluaciones dentro de la organización.

Antecedentes

Enríquez, Javier (2016), en su trabajo “Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudación y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, indica que un servicio público es de calidad cuando cumple en todo sentido con los requerimientos del usuario, por lo tanto, es necesario conocer el nivel de satisfacción del mismo. Esta condición exige a las organizaciones públicas a adoptar un conjunto de principios y orientaciones de calidad, que le permitan entender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera constante.

En un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para ello se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello, habrá que cuantificar las expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencias.

En el presente trabajo se puede observar que, para medir la satisfacción de sus clientes, se basan en la calidad de servicio que brindan los empleados, y por ende utilizan el modelo SERVQUAL; pero también muestran métodos como Kaizen, las 5S, entre otras.

El trabajo aporta a nuestra investigación al recalcar la importancia de las normativas internas que se ven reflejadas en la calidad del servicio ofrecido por la entidad, de esta manera, nos da a conocer que una eficiente organización institucional y el respeto sobre los parámetros legales y funcionales establecidos, concluyen con la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Bejarano Chavarry (2016) Luis Alberto en “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao” expone la deficiencia en la calidad de servicio al momento que los contribuyentes van a solicitar informes, regularizar trámites, pago de arbitrios y obtener licencias para funcionamiento para sus negocios, es por ello que las causas principales se determinaron por la ineficiencia del equipo informático, personal no capacitado, inadecuada señalización en las oficinas y falta de orientación en sus consultas. Este estudio hizo que nos enfoquemos en las dimensiones para el diseño del instrumento, partiendo de los estándares más significativos para el usuario.

A su vez, González Pascual, Luis (2015) en “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014” menciona que los usuarios se sienten poco satisfechos respecto al tiempo que se

toma en atenderlos. Dentro de esta perspectiva el autor promueve a mejorar la gestión de la calidad para superar las expectativas del cliente teniendo en cuenta dimensiones como confiabilidad, atención personalizada y buen trato para brindar un mejor servicio al cliente. Después de las mediciones, se propone efectuar Diagrama Ishikawa para desencadenar la causa de los problemas y evaluar las incidencias más persistentes dentro del área. Llegar más a fondo. Otra de las recomendaciones del autor es exigir la implementación de buenas prácticas para mejorar la satisfacción y conformidad en los contribuyentes.

Según Angosto Sánchez, Salvador (2016) en su investigación “Diseño y validación de un cuestionario sobre calidad percibida en eventos deportivos populares”, pretende analizar la calidad percibida por parte del espectador a través de un instrumento previamente diseñado y validado para su aplicación. El instrumento cuenta con 16 ítems sobre la calidad en los servicios deportivos y para darle validez a su contenido llevó su metodología mediante un panel de 12 expertos en el tema así como en el constructo. La fiabilidad de su instrumento la determinó por el Alfa de Cronbach (0.92) y con un análisis factorial basado en las cuatro dimensiones extraídas de la variable; como arrojaron buenos índices y escalas en sus resultados se concluyó que el cuestionario permitía mejorar la organización y gestión de eventos en base a su eficiencia.

Esta tesis nos sirvió de guía para poder validar nuestro instrumento junto a los análisis estadísticos e identificar los aspectos que influyen dentro de la calidad de servicio y proponer actividades que permiten aumentar las incidencias de las mismas.

Por último Arias Barranco, Itala (2015) expone en “Diseño y validación de un cuestionario de escala formativa para valorar las competencias transversales de estudiantes universitarios, una propuesta para dispositivos móviles basada en Android” la ejecución de un instrumento de auto percepción para evaluar las competencias transversales de los estudiantes mediante supuestos, los mismos que se muestran por índices y que identifican los datos precisos de los perfiles del usuario que utilizan para determinados servicios.

A través de constructos formativos tanto de carácter cuantitativo como cualitativo se diseñó y validó eficazmente el instrumento, utilizando rangos en escala para cada ítem, aplicando el coeficiente de Cronbach para calcular su consistencia, el que arrojó

un (0.849) y un análisis de modelo estructural, tomando en cuenta teorías referentes a diversos autores basados sobre la variable en estudio que de un sustento confiable y sólido.

La presente tesis nos ayudará a descubrir los autores de marco referencial con respecto a Calidad de Servicio para que sean un soporte dentro del proceso de construcción de la encuesta, a la vez los análisis estadísticos muestran que es fiable contar con un modelo con resultados mayores a (0.50) dentro del Coeficiente de Cronbach para considerar una validez moderada.

Bases Teóricas

1. El Servicio de Administración Tributaria

A fin de aumentar los propios ingresos, algunos municipios peruanos han creado a partir de 1996 los Servicios de Administración Tributaria (SAT), siendo estos organismos autónomos en su control administrativo, económicos y presupuestal que trabajan de manera efectiva y eficiente ya que perciben como comisión una parte de los impuestos y demás tributos que recaudan. En ellos se aplican distintos instrumentos, en parte innovadores, para la recaudación tributaria. Entre estos instrumentos figuran mejoramientos en el servicio al cliente, la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) y una cobranza más fortalecida de impuestos o pagos atrasados; además del sistema de control interno. (Boom, 2009)

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT fue creado el 10 de diciembre de 1998 por el Concejo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, como una solución a la seria problemática que afrontaba la economía municipal de aquel entonces. Es así como se constituye un organismo público descentralizado con derecho público interno a fin de organizar, fiscalizar y recaudar de todos los ingresos municipales, tanto tributarios como no tributarios que se generan dentro del ámbito del distrito de Trujillo, y en algunos casos, a nivel provincial. Luego de un breve período de implementación, el 5 de abril de 1999 se inicia oficialmente el funcionamiento y la atención al público de la naciente institución, marcando con ello el comienzo de una nueva etapa en la Administración Tributaria, cuyos resultados se reflejan en el incremento sostenido de los ingresos y la reducción de los niveles de morosidad, pero también en la mejora en aspectos tan esenciales como son: celeridad procesal, atención y servicio al contribuyente, mejora tecnológica, cultura

tributaria, y lo más importante, conducta ética de sus funcionarios y empleados. Son numerosas, hoy en día, las Municipalidades del país que se encuentran en este mismo camino de modernización de la función tributaria por lo que el compromiso también es el de consolidar el nuevo sistema, siguiendo la línea del aprendizaje constante, innovación y probada vocación de servicio. Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (2016). Generalidades Satt: Quienes Somos. Recuperado de <http://www.satt.gob.pe/web/index.php/quienes-somos>

Servicios que brinda el SATT

- ✓ Recaudar los ingresos municipales por concepto de impuestos, contribuciones y tasa, así como las multas administrativas.
- ✓ Conceder aplazamiento o fraccionamiento de la deuda tributaria y no tributaria de acuerdo a ley. (predial, vehicular, arbitrios)
- ✓ Pago de infracciones de tránsito y transporte.
- ✓ Determinar y liquidar la deuda tributaria.
- ✓ Campañas de pago de deudas.
- ✓ Atender y orientar adecuadamente a los contribuyentes sobre las normas y procedimientos que deben observar para el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Brindar la información de las multas acumuladas, etc.

2. Modernización del estado

La modernización del Estado es un proceso de mejoramiento continuo, que requiere del concurso de múltiples actores como políticos, funcionarios públicos y los propios usuarios de los servicios. Su funcionamiento impacta en todo el país, pero especialmente en los sectores menos favorecidos, ya que, por su naturaleza, la ayuda que ellos reciben del Estado es proporcionalmente mayor. (Guzmán, 2011) De esta forma, el accionar del Estado permite el desarrollo de las personas, contribuyendo o limitando el despliegue de sus capacidades y competencias con el fin de alcanzar sus objetivos como individuos, lo que en sí lleva implícita la visión de la sociedad que se desea construir.

3. Modernización de la Gestión Pública

Por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el cual tiene el objetivo general de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública por resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y del desarrollo del país; y, considera entre otros principios orientadores de la gestión pública, la orientación al ciudadano. (El Peruano, 2018)

La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros aspectos. Asimismo, llevar a cabo acciones de monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes necesarios y con ello mejorar las intervenciones públicas (SGP, 2018).

La Modernización de la Gestión Pública alcanza a todas las entidades públicas que conforman el Estado, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley, compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y a la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones, a realizar acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública, de modo que puedan cumplir con sus funciones a favor de los ciudadanos, busca también generar un servicio flexible y con altos niveles de eficiencia que sirva mejor a todos los peruanos.

Es aquí en donde se plantea implementar la Reforma del Servicio Civil (SERVIR) con el fin de modernizar las instituciones públicas (sean del Gobierno Nacional, de los gobiernos regionales o de las municipalidades), profesionalizar la función pública y fortalecer las oficinas de recursos humanos para pasar de una “administración de planilla” a la “gestión de personas”, así como desarrollar una mayor capacidad gerencial.

4. SERVIR

Es un organismo técnico especializado, es decir, cuenta con independencia funcional para ejercer su labor a nivel multisectorial e intergubernamental respecto de la gestión las personas al servicio del Estado. Tiene como función principal fortalecer el servicio civil en las entidades públicas de manera integral y continua, para servir a los ciudadanos.

5. Manual para mejorar la atención en entidades de Administración Pública

Con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, se aprueba mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, el Manual para el cual señala que una buena atención comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. (SGP, 2015)

5.1. Concepto de Mejora de la atención a la ciudadanía

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.

5.2. Enfoque por demanda

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades. Las entidades requieren, entonces, de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrecen a la ciudadanía. (SGP, 2018)

5.3. Estándares para una atención de calidad

Los estándares que se encuentran en este manual son dimensiones de la gestión de la entidad pública, definidos previamente, y que determinan los aspectos básicos de los procesos de atención ciudadana que forman parte de los servicios que brindan las entidades públicas.

Son 9 los estándares definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana, que aborda los principales componentes y características de un servicio de calidad. Cada uno de los cuales se divide, a su vez, en sub elementos que indican aspectos clave para asegurar la calidad en la atención a la ciudadanía. (SGP, 2018)

5.3.1. Estrategia y organización

Comprende sub elementos a nivel de la estrategia y organización interna, necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de procesos de mejora de atención a la ciudadanía.

- Planeamiento estratégico y operativo.
- Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.
- Estrategia de comunicación a la ciudadanía.
- Incentivos y reconocimiento al logro de resultados.
- Gestión de calidad.
- Gestión de la seguridad y la salud.
- Articulación intrainstitucional e interinstitucional.

5.3.2. Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública

Involucra los factores relacionados con la forma y el uso de distintas herramientas con que la entidad desarrolla el conocimiento de la ciudadanía a quien va dirigida la atención, así como la promoción de mecanismos y espacios de participación que sirvan de retroalimentación para una mejor atención a la ciudadanía.

- Identificación de las necesidades y expectativas para segmentar a la ciudadanía – usuario.
- Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos.

5.3.3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.

- Canal presencial.
- Canal telefónico.
- Canal virtual.
- Canal móvil o itinerante.

5.3.4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

El estándar de infraestructura, seguridad (relacionada al espacio físico de atención), mobiliario y equipamiento para la atención considera factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención y se presta los servicios a la ciudadanía. Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos.

- Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía.
- Señalización y mapa de riesgos.
- Equipamiento para la atención ciudadana.

5.3.5. Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

Este estándar incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados.

- Orientación a la ciudadanía.
- Pagos vinculados a los trámites y servicios.
- Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.
- Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultura.
- Simplificación administrativa.

5.3.6. Personal de atención a la ciudadanía

Este estándar considera los elementos vinculados con la definición del perfil y selección del personal que participa en los procesos de atención a la ciudadanía, así como otros procesos de gestión de los recursos humanos tales como inducción y capacitación del personal orientada a una atención de calidad a la ciudadanía.

- Perfil del puesto.
- Inducción y capacitación del personal.

5.3.7. Transparencia y el acceso a la información pública

Este estándar considera los factores relacionados con la transparencia, el acceso y la calidad de la información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA) y los servicios no exclusivos (Contenidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE) asimismo, la obligación de contar con un responsable de velar por el acceso a la información dentro de la misma entidad.

- Transparencia de la información pública.
- Acceso a la información.
- Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Información sobre los servicios no exclusivos.
- Designación de funcionarios responsables

5.3.8. Medición de la Gestión

Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. la medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados.

- Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.
- Medición de la satisfacción de la ciudadanía.
- Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía.

5.3.9. Reclamos y sugerencias

Este estándar incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento

- Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.
- Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.
- Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias.

6. Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República, a través de la Subgerencia de Control Interno, tiene a su cargo el desarrollo de actividades dirigidas a formular la normativa técnica para promover la aplicación del Control Interno en las entidades del Estado. Asimismo, elaborar y proponer herramientas metodológicas para facilitar el desarrollo de las actividades que forman parte de la secuencia de implementación del Sistema de Control Interno (SCI), según señala la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.

6.1. Sistema de Control Interno (SCI)

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; la utilización de los fondos públicos; la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

El Control Interno proporciona una seguridad razonable respecto a que se logren los objetivos de la entidad, esto debido a que un sistema de Control Interno eficiente, no importa cuán bien se haya diseñado o si está operando el sistema de gestión de riesgos, no puede suministrar a la administración pública una seguridad absoluta respecto al logro de sus objetivos, misión y visión.

- **Actividades de Supervisión del Control Interno**

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de

supervisión de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

La Contraloría General de la República, como parte del proceso de mejoramiento continuo que busca consolidar el proceso de modernización institucional para un mejor cumplimiento del mandato legal y la promoción de una gestión eficiente y eficaz de los recursos públicos, que redunden en la cobertura y calidad de los servicios que brinda el Estado, tomó la decisión estratégica de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma internacional ISO 9001:2008, vigente a partir del año 2014, teniendo como objetivos principales:

- Mejorar la cobertura, efectividad y administración del control.
- Realizar el control en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, considerando la mejor oportunidad de su ejecución.
- Mejorar e innovar los procesos necesarios para brindar servicios y productos de calidad.
- Incrementar el nivel de confianza y el apoyo de la ciudadanía.

7. CEPLAN

Es un organismo técnico especializado que ejerce la función de órgano rector, orientador y de coordinación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

De acuerdo al planteamiento estratégico sobre la Gestión Pública, CEPLAN analiza sus diversos enfoques (procesos, resultados y gestión estratégica) y lo ubica en un contexto comparado internacional. También se exploran los fundamentos y enfoques del Planeamiento Estratégico en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

De acuerdo con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la gestión pública está orientada al logro de resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Tiene cinco pilares en políticas

públicas: planes estratégicos y operativos, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático, y seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, las cuales se gestionan mediante el planeamiento institucional.

7.1. Planeamiento institucional

Para el planeamiento institucional, el Titular de la entidad conforma una Comisión de Planeamiento Estratégico bajo su liderazgo, en la cual participan la Alta Dirección de la entidad y los funcionarios a cargo de los órganos de línea, de asesoramiento y de apoyo, y otros que el órgano resolutorio designe, dependiendo de la estructura organizacional de la entidad, con el fin de llevar a cabo el diseño del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Institucional (POI) y la Acción Estratégica Institucional (AEI), los cuales se llevan a cabo en el siguiente orden:

- Determinar el plan de trabajo para elaborar o modificar el PEI y el POI.
- Revisar los informes de evaluación del PEI.
- Priorizar los OEI, AEI y Actividades Operativas e inversiones.
- Validar el documento del PEI y POI.

Además, podrán conformar un equipo técnico integrado por representantes de los miembros de la Comisión, encargada de asistir a la Comisión de Planeamiento Estratégico en la elaboración o modificación del PEI y POI.

7.2. Indicadores del Plan Estratégico

Los indicadores permiten medir el estado de cumplimiento de los objetivos y acción estratégica institucional, en relación con un resultado o producto, respectivamente, y que es monitoreado durante la implementación del PEI. Los criterios que se presentan a continuación permitirán identificar indicadores que aseguren una correcta medición de estos:

- **Específico:** el indicador debe ser explícito respecto al objetivo o la acción estratégica que se desea medir, permitiendo verificar el cumplimiento de los mismos.
- **Medible:** el indicador puede ser calculado, con relativa facilidad a partir de las fuentes de datos disponibles.
- **Realizable:** el indicador puede ser medido con los recursos disponibles y la experiencia técnica de la entidad.

- **Relevante:** el indicador debe permitir cuantificar la dimensión más importante del objetivo o acción estratégica.
- **Temporal:** el indicador debe permitir evaluar, de manera objetiva y en un periodo determinado, el cumplimiento de los objetivos y de las acciones estratégicas.

Una vez identificados los indicadores más representativos, se puede proceder a una aplicación y medición de los instrumentos a proponer con el fin de que cualquier usuario pueda entenderlo con facilidad y registrar los avances logrados.

8. Calidad

La calidad representa un proceso de mejora continua en el cual las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo del producto o en la prestación de los servicios (Álvarez 2006).

Monteagudo (2010) indica que la calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de sus usuarios. Entre estas características podemos mencionar sus funciones operativas (velocidad, capacidad, etcétera), el precio y la economía de su uso, durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, que sea simple de manufacturar y de mantener en condiciones operativas, etcétera. Todo esto le otorga a un producto la llamada calidad al consumidor; sin embargo, aunque esta es la más importante, muchas veces se deben definir otros tipos de calidad relacionados con su planeación, control y mejoramiento.

9. Servicio

Galviz (2011) menciona al servicio como una secuencia de actividades identificables, intangibles y perecederas, que son el resultado de esfuerzos humanos o mecanismos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo implicando la participación del cliente, que son ofrecidos para satisfacer las necesidades o deseos de los mismos.

El trabajo de La Oficina de Calidad de los Servicios de la Provincia de Salta (2015) indica que es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera

continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos.

10. Calidad de servicio

Tigani (2006) define a la calidad como la forma de solucionar problemas agregando valor para los clientes, el autor expresa que a diferencia de las cosas tangibles que se pueden comparar con un estándar, los servicios y las percepciones de los clientes se miden cuando superan las expectativas con el servicio recibido.

Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) señalan que los clientes tienen más dificultades para evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, ya que la primera incluye evaluaciones no solo de resultados obtenidos, sino también del proceso de prestación del servicio. Además, las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios

10.1. Principios de la calidad de servicio

Los grandes principios en los que descansa la calidad del servicio según Velasco Sánchez (2010) son:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia en el servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe gestionar la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

10.2. Modelos para medir la calidad

La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada Administración Pública o en cada Unidad de Organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada. Cada Unidad debe entender cuándo es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué concreta área material y conforme al modelo, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados. Se describen a continuación algunos de los modelos de mayor referencia en la literatura científica, considerando los cuestionamientos publicados a los mismos, sus aplicaciones, o por sus contribuciones teóricas en la evaluación de la calidad del servicio. Entre estos:

a) Modelo Libqual

El modelo de LibQUAL propuesto por Cook, Heath y Thompson en el año 2001, se deriva de la aplicación de una versión modificada del instrumento SERVQUAL a una serie de bibliotecas universitarias de los Estados Unidos. Los resultados mostraron que este instrumento no era plenamente satisfactorio y que requería una adaptación a la realidad de estos centros (Játiva y Gallo, 2006). LibQUAL permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones. Contiene 4 dimensiones

- Valor del servicio: empatía, responsabilidad, seguridad, fiabilidad
- Acceso a la información: contenido, oportunidad, conveniencia
- Control del Personal: revisión y turnos del personal, interacción con los usuarios
- La organización como espacio: facilidades, equipamiento, apariencia.

b) Modelo Grönroos

Para Grönroos (1984), la calidad percibida satisface las expectativas del usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma

en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta.

Dentro de este modelo, se proponen tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- **La calidad técnica** o resultado del proceso de presentación del servicio, es lo que los clientes reciben.
- **Calidad funcional** o aspectos relacionados con el proceso como la calidad de prestación del servicio, experiencia del usuario, ya que está relacionada directamente con el personal de servicio, es la relación cliente-empleado.
- **Calidad organizativa** o imagen corporativa, es la calidad que perciben los usuarios de la organización a partir de la calidad técnica y funcional, sirve como filtro entre expectativas y percepciones.

c) **Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)**

Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, obteniendo como resultado final un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps, este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido.

Luego de las críticas recibidas, en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco dimensiones.

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

A partir de estas 5 dimensiones, plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido. De esta manera, cuando las

expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

d) Modelo Service Performance SERVPERF

Surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso.

e) Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin

Se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en sub dimensiones.

Este modelo propone 3 dimensiones principales:

- Calidad de la interacción.
- Ambiente físico.
- Calidad de los resultados.

10.3. Dimensiones de la calidad de servicio

Para el presente estudio, se tomó en cuenta 6 dimensiones que se sustrajeron de diferentes propuestas de autores aplicables a organizaciones similares a la nuestra, enfocándonos propiamente en los valores más críticos y los estándares ya establecidos por el Gobierno. Los cuales tenemos:

- **Eficiencia.** Considerada como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido (sin errores) midiéndose en base a la productividad de los

recursos utilizados. Con la eficiencia se consigue el aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido. Con la eficiencia se consigue el aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.

En este sentido, se hace necesario crear una cultura gerencial donde los valores de lealtad, honestidad y respeto sean la base fundamental del trabajo corporativo.

Según la teoría de Cook, Heath y Thompson, con el modelo **LIBQUAL** se puede extraer la dimensión eficiencia ya que evalúa aspectos como cobertura de información, turnos de atención, interacción con los usuarios y la percepción del cliente en cuanto al valor del servicio. Esta teoría refiere a que también debe educarse a los usuarios para realizar las operaciones y trámites con total certeza

- **Accesibilidad / Facilidad de uso:** Se refiere a la posibilidad de realizar consultas y contar con una información veraz y concreta sobre los procedimientos, procesos, operaciones en el servicio. Se crea un interés por querer resolver los problemas del usuario.

Se puede evaluar con el modelo **LIBQUAL** ya que es un conjunto de comunicaciones externas junto a las necesidades personales que mantiene el cliente, en este sentido se puede establecer la dimensión Accesibilidad, puesto que se evalúan factores como “confianza” con el personal, atención personalizada, información oportuna dentro del lugar, así como el acceso de micro boletines que ayuden a mantener al usuario al día de las actividades dentro de la organización.

- **Tangibilidad / Infraestructura:** Abordan los equipos, espacio e instalaciones visualmente atractivas para el cliente, todo lo que se refiere a apariencia física. Estas proporcionan que el usuario tenga seguridad al momento de realizar sus operaciones y tener un servicio de calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan (1988) el modelo multidimensional **SERVQUAL** y su respectivo instrumento de evaluación

de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos.

Junto a este modelo, se toma la dimensión “Tangibilidad o elementos tangibles” que mide las expectativas del cliente relacionadas a la apariencia moderna de las instalaciones (espacio amplio o reducido, ventilación, iluminación, olores desagradables) así como también la percepción de evaluar a los empleados con una apariencia pulcra y con materiales debidamente ordenados. Los materiales como folletos, estados de cuenta, etc deben estar visualmente atractivos para la información.

- **Capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio dentro de los plazos establecidos. Se evalúan temas como la agilidad del trabajo enfocado en temas de calidad (voluntad y destreza del personal), atención rápida y la disposición para resolver imprevistos con soluciones adecuadas y precisas.

Joseph Cronin y Steven Taylor (1992) proponen el modelo **SERVPREF** basado en el desempeño donde se mide la percepción que tienen los consumidores frente al rendimiento del servicio. Esta escala cuantifica el puntaje y calificación sobre las implicaciones de actitudes vs satisfacción ya que al cliente no le interesa ni se preocupa por los problemas que ocurren diariamente en la organización, solo desea satisfacer sus propias necesidades. Se adecúa a la organización la dimensión “capacidad de respuesta” evaluando la percepción de los usuarios frente al servicio rápido que se les brinda, la expectativa por los empleados de querer ayudar y saber si es que no se encuentran demasiado ocupados para apoyar con los servicios

- **Atención al usuario.** Evalúa la calidad de las interacciones con el público, gestiones de recepción y tramitación de servicios donde se refleja la actitud y la experiencia que tiene el personal para cumplir con los protocolos de atención. Se define como la primera impresión ante un servicio.

Según Brady y Cronin (2001) en el **modelo Jerárquico Multidimensional** se evalúa la calidad de la interacción del entorno con el resultado, enfocándose en los desempeños múltiples que forman un constructo en percepción por la actitud, comportamiento o experiencia que tenga el cliente para con el servicio. Se pueden denotar factores importantes como mantener un lenguaje adecuado, tener conocimiento y disposición de ayudar en las interrogantes del cliente, así como cualquier otra necesidad que se presente. Es importante que los empleados mantengan un saludo y presentación cordial a cualquier segmento o público.

- **Calidad funcional.** Una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, es decir, lo satisface. La calidad funcional es la forma en cómo un consumidor percibe a la empresa en calidad

Por Gronroos (1984) la calidad técnica es donde se evalúa lo que el cliente quiere, la calidad funcional se ve como se prestará el servicio (proceso de la calidad, ¿cómo se ofrece?) y a su vez esta será la que impacte directamente en la calidad técnica, proceso o experiencia que involucrará la prestación del servicio y generará al cliente una imagen propia de su experiencia.

Estas expectativas que tiene el consumidor se da entorno a las necesidades y nivel de conocimiento acerca del servicio, es por ello que se le conoce como **Modelo de La Imagen porque** la evaluación del servicio en este modelo se fundamenta en la brecha existente entre la imagen que el consumidor se crea antes de experimentar el servicio como tal (expectativas), y la imagen que se genera con su experiencia con el servicio (experiencias). Mora, César (2011)

10.4. Requisitos para la validación de un instrumento de recolección de datos

10.4.1. La validez

La validez es el grado en el que un instrumento mide una variable para saber la exactitud en su investigación.

Existen diversos métodos para evidenciar la validez de las encuestas para que apoyen las suposiciones recolectadas de los resultados. Entre ellas tenemos:

- **Criterio**

Relaciona la medida con un estándar al que se denomina criterio. Si existen suficientes garantías sobre su bondad, se puede determinar un patrón de oro, que servirá de comparación para cualquier medida realizada. Dada la manifiesta dificultad para definir este patrón de comparación en un estudio de satisfacción, este tipo de análisis de validez no es ampliamente usado.

La validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo ampliamente reconocido. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento (Wiersma, 1986).

- **Constructo**

Intenta saber si es que la definición operacional de una variable está vinculada con la teoría, ya que al ser características cualitativas y representan actitudes o percepciones que no se pueden medir directamente, sino que hay que valorarlas a través de los indicadores. Se trata ahora de examinar el grado en que los indicadores definidos miden adecuadamente el concepto (constructo) que se quiere medir. Esta herramienta permite a los investigadores realizar un análisis sistemático de lo bien diseñada que está la investigación.

Es de gran importancia para descartar la subjetividad en temas de medición y se recomienda el uso de software profesionales, entre ellos el SPSS versión 15.00 o superior.

- **Contenido**

Con este método se puede verificar cuales son los ítems elegidos que son indicadores claros de lo que se pretende medir. Es por eso que se somete el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos que deben evaluar la capacidad de este para saber si va acorde a las dimensiones que se pretenden medir.

Para realizar este tipo de análisis se deben utilizar los criterios empleados por los expertos, con tamaños de muestra representativos.

- **Evaluación de la Validez**

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y se expresa por la siguiente fórmula:

$$\text{Validez total} \Rightarrow \text{Validez de contenido} + \text{Validez de criterio} \\ + \text{Validez de constructo}$$

Por tanto, para probar la validez de las encuestas se tienen que utilizar al menos dos de los criterios anteriormente mencionados.

10.4.2. La confiabilidad

El estudio de la fiabilidad parte de la idea de que la puntuación observada en una prueba es un valor concreto de una variable aleatoria consistente en todas las posibles puntuaciones que podrían haber sido obtenidas por una persona en repeticiones del proceso de medida en condiciones semejantes (Haertel, 2006)

La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. Cuenta con la participación de análisis estadísticos y leyes probabilísticas, las cuales se pueden comprobar con los siguientes estadígrafos especiales:

- Alpha de Cronbach. Expresada para ítems continuos.
- Guttman. Se crea con elementos que pueden ordenarse de manera jerárquica.
- Coeficiente de Kuder-Richardson (KR-20). expresada para ítems dicotómicos (unos y ceros)

Los valores del estadístico Alpha de Cronbach oscilan entre 0 y 1. Se consideran aceptables los valores mayores que 0,5.

Tabla 1
Escala para el Alpha de Cronbach

ESCALA	NIVELES
MENOS DE 0,20	CONFIABILIDAD LIGERA
0,21 a 0,40	CONFIABILIDAD BAJA
0,41 a 0,70	CONFIABILIDAD MODERADA
0,71 a 0,90	CONFIABILIDAD ALTA
0,91 a 1,00	CONFIABILIDAD MUY ALTA

Fuente: Hernández (1994)

10.5. La importancia de medir y evaluar

Para que un instrumento sea óptimo al momento de aplicarla, es necesario que cumpla con los principios de la validez y confiabilidad.

El rigor y su calidad serán cualidades esenciales que se tornarán presentes en el desarrollo de recoger y analizar la información para generar una mayor confianza sobre las conclusiones emitidas de manera individual y compartido por el evaluador. Tanto la validez como la confiabilidad se relacionan para coadyuvar al evaluador a ser objetivo en el proceso de describir la realidad derivada de un aprendizaje específico. Estos abordan diferentes perspectivas de una aproximación metodológica considerada.

Se debe tomar en cuenta que:

- Las estructuras de las oraciones deben de ser congruentes
- Se debe evitar la ambigüedad
- Tener en cuenta los objetivos explícitos por dimensiones

10.6. Cuadro de Dimensiones en Evaluación

Tabla 2

Dimensiones de evaluación de la calidad de servicio

ÁREA DEL SERVICIO	PROPUESTAS DE EVALUACIÓN AUTORES/AÑOS	Dimensiones de evaluación de la calidad de servicio																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Biblioteca	LibQUAL, Cook y otros (2001)	x	x		X				X	x		x	X			x	X							
General	SERVQUAL. Parasuraman y otros (1988)	x	x		X			x				x				x								
General	SERVPERF. Cronin y Taylor (1992)	x	x		X			x																
General	Grønroos (1984)										x		X							x				X
General	Brady y Cronin (2001)	x								x	x	x	X						x			x		
1. Eficiencia. 2. Accesibilidad/Facilidad de uso. 3. Precio/Facturación 4. Tangibilidad/Infraestructura/Lugar. 5. Fiabilidad. 6. Responsabilidad.		7. Capacidad de respuesta. 8. Información/Comunicación. 9. Personal. 10. Resultado/Producto de servicio. 11. Atención al usuario.						12. Imagen organizacional. 13. Privacidad. 14. Empatía. 15. Seguridad. 16. Confort/Comodidad. 17. Impacto ambiental.						18. Calidad interpersonal. 19. Calidad técnica. 20. Calidad del ambiente. 21. Calidad administrativa. 22. Higiene. 23. Calidad funcional.										

En la tabla 2 Se exponen diferentes trabajos de literatura internacional y sus dimensiones propuestas por los autores, los cuales solo se tomaron en cuenta los que se ajustaban a nuestra organización que estaba como materia de estudio para posteriormente diseñar y enlazar a sus estándares antes previstos.

Formulación del problema

¿Cómo medir eficientemente la calidad de servicio del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo en 2019?

Objetivos

- **Objetivo general**

Proponer un modelo que permita medir eficientemente la calidad de servicio de los Servicios de Administración Tributaria de Trujillo.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Identificar los factores que son relevantes para mejorar la atención en el servicio.
- ✓ Diseñar y aplicar una propuesta de medición de calidad de servicio en los SAT.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la calidad de servicio en el SAT – Trujillo
- ✓ Validar el instrumento y mostrar su grado de confiabilidad.

Hipótesis

- **Hipótesis general**

La aplicación de un modelo de medición de calidad permitirá mejorar la calidad de servicio en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

No experimental, pues se observan los sucesos tal cual ocurren dentro de la organización, sin necesidad de modificar las variables que la conforman. Los sujetos son observados en su ambiente natural, con situaciones ya existentes donde no se tiene control ni influencia sobre ellos.

Transversal, ya que se recopilan datos de la variable en un determinado tiempo. Se describe y analiza su incidencia frente a eventos o fenómenos donde se desarrollan.

De investigación Descriptiva Propositiva, porque se analizarán los factores que envuelven la problemática para facilitar la creación de relaciones históricas confrontadas a la realidad. Se recurren a técnicas de información como la observación, encuestas y se utiliza un muestreo para delimitar a la población y someter los resultados a un proceso de tabulación y análisis estadístico, ello permitirá encontrar respuestas que permitan fortalecer y mejorar los niveles de productividad en la empresa.

Por último, considerando que el eje de esta investigación se centra en el diseño y validación de un instrumento de medida, podríamos decir que desde un punto de vista genérico el trabajo está guiado por una metodología cuantitativa en tanto basa su desarrollo en métodos fundamentalmente de análisis estadístico para desplegar el proceso de validación del cuestionario.

Con este estudio se busca identificar las peculiaridades del servicio al cliente, estructurando los problemas que la conforman para luego establecer un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio y mantener una atención adecuada.



Dónde:

O1 = Calidad de servicio

M = Muestra

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Lo componen todos los clientes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT que recurren a las oficinas para realizar trámites de pago en las ventanillas.

2.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se tomó de la población de usuarios que acuden al Servicio de Administración Tributaria de Trujillo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}$$

E= Error representado por 0.10

z = Nivel de confianza: 95%

p = Grado de aceptación: 0.5

q= Grado de no aceptación: 0.5

n= Tamaño de la muestra

La cual se desarrolló de la siguiente manera, obteniendo como resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) \times (0.5)}{(0.10)^2}$$

$$n = 96.04 = 97 \Rightarrow 100$$

Como muestreo aleatorio simple, se tomó un total de 100 contribuyentes para la realización de la encuesta.

2.2.3. Unidad de análisis

El contribuyente

2.2.4. Instrumento

El cuestionario fue dividido en 6 dimensiones con sustento teórico y técnico basado en los estándares de la calidad para entidades públicas del Manual

emitidas por la PCM para evaluar los aspectos básicos en los procesos de atención en la ciudadanía que forman parte de los servicios de calidad, siendo estos adecuados al SAT:

- ✓ Eficiencia (ítems 6, 7 y 15)
- ✓ Accesibilidad (ítems 2,5,14)
- ✓ Tangibilidad / Infraestructura (ítems 12, 13, 16)
- ✓ Capacidad de Respuesta (ítems 8,9,11)
- ✓ Atención al Usuario (ítems 3 y 4)
- ✓ Calidad funcional (ítems 1 y 1)

Con un total de 25 preguntas, se desglosa los ítems del 1 al 10 en escala:

1. Pésimo
2. Muy malo
3. Malo
4. Regular
5. Bueno
6. Excelente

Y los ítems del 11 al 16 en escala:

1. Definitivamente no
2. No
3. Probablemente no
4. Probablemente si
5. Si
6. Definitivamente sí

Por último, se recopila la información del encuestado a través del Excel para generar una base de datos que ayudará a procesar el resultado de cada pregunta con su respectivo usuario.

Tabla 3*Matriz de Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
<p align="center">PROPUESTA DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve.</p>	<p>La calidad como la forma de solucionar problemas agregando valor para los clientes, el autor expresa que a diferencia de las cosas tangibles que se pueden comparar con un estándar, los servicios y las percepciones de los clientes se miden cuando superan las expectativas con el servicio recibido.</p>	<p align="center">Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos (físico, telefónico y virtual) es • El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y orientación al contribuyente es (físico, telefónico y virtual). • ¿El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario?
			<p align="center">Accesibilidad/Facilidad de uso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está satisfecho con el horario de atención (7 AM A 8 PM DE LUNES A VIERNES)? • La transparencia en la información de la institución es • ¿El TUPA y sus formularios se encuentran visibles (físicas o virtuales)?
			<p align="center">Tangibilidad/Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La institución cuenta con estructura para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados? (Ley 27408). • La infraestructura para la atención al público en cuanto ventilación, limpieza e iluminación es

				<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una señalización adecuada para identificar las principales áreas de la entidad y medidas de seguridad?
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Los medios en función al seguimiento de trámites en la entidad son (físico, telefónico, virtual) • El manejo de la atención, con respecto a continuidad de servicio es. (físico, telefónico y virtual). • ¿La central telefónica entrega información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos?
			Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • El Saludo y despedida del personal es • La calidad de atención del personal es
			Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad del servicio fue. • La satisfacción con respecto al sistema de pagos para los diferentes trámites es (virtual, físico)

a. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

i. Instrumentos de Recolección

✓ **Encuestas:**

Se recopila información mediante cuestionarios previamente diseñados y adaptables al tipo de organización que está en estudio y que va dirigida a una muestra representativa de la población.

✓ **Revisión Bibliográfica**

Esta técnica se utilizó para la construcción y desarrollo del marco teórico antecedentes de la investigación, metodología de investigación del presente trabajo de investigación.

ii. Análisis de datos:

Los tratamientos de los datos fueron calculados por medio del paquete estadístico SPSS v23.0 y Microsoft Excel 2016. Se enfrentaron diversas técnicas de análisis que se detallan a continuación:

- Estadística descriptiva para variables: Cálculo de la amplitud, media, rangos mínimos y máximos, desviación, varianza y correlación.
- Análisis de fiabilidad: Se aplicó el cálculo estadístico del Alfa de Cronbach para certificar el modelo y diseño del instrumento.
- Análisis factorial: Se aplica como técnica estadística para la reducción de datos y explicación de correlaciones entre variables llamadas factores.
- Análisis de viabilidad: constructo, criterio y contenido.
- Las pruebas de correlación Pearson: se ejecutaron para determinar la validez de las escalas.

b. Procedimiento

Para obtener una mayor comprensión del desarrollo de este trabajo es necesario explicar las diferentes etapas por las que ha atravesado.

i. Elaboración de la encuesta

En primera instancia nos encontramos con las dimensiones y sus sub elementos que fueron de gran ayuda para generar las preguntas que se iban a realizar al contribuyente, algunas siendo redundantes a las demás, fueron discriminadas dentro del cuestionario y validadas por nuestro asesor y las matrices de experto. Concluyendo así con 25 ítems para la calificación del servicio de calidad en el SAT con escala de Likert del 1 al 6, comprendiendo que estas serán importantes para la evaluación de las actitudes del contribuyente y su aceptación o rechazo por la variable de estudio.

ii. Aplicación

La muestra obtenida fue un total de 100 contribuyentes a encuestar, para lo cual, se designó un plazo de 5 días con el fin de obtener un mayor alcance y realizar un muestreo más amplio dentro de la unidad de estudio.

Para la aplicación de la encuesta se siguieron los siguientes pasos:

- ✓ Se realiza el cálculo de muestreo aleatorio para saber la cantidad de contribuyentes a encuestar.
- ✓ Se encuestaron 20 personas por día, obteniendo el permiso de lunes a viernes dentro de la agencia.
- ✓ Se recopila la información del encuestado través de Excel generando una base de datos que ayudará a procesar el resultado de cada pregunta con su respectivo usuario.
- ✓ Se realiza el cálculo para la amplitud del intervalo teniendo en cuenta las preguntas correspondientes por cada dimensión: Alto, medio, Bajo.
- ✓ Generación de datos por programa SPS.

iii. Validación

Una vez recogidos los datos, se procede a desarrollar un proceso de validación para escalas construidas con indicadores formativos que se concreta en: **Validez de constructo**, se utiliza análisis factorial y de correlación. **Validez de contenido**, para la estimación de validez de contenido se utilizará Validación de Aiken. **Matriz de Confiabilidad**: a través del alfa de Cronbach para saber su legitimidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Según la teoría prevista por diferentes autores dirigidas a la calidad de servicio, se direcciona las dimensiones que son aplicables dentro de una entidad Gubernamental. El sustento teórico y técnico se encuentra en el anexo n°4. Estas son:

3.1.1. Eficiencia

Busca mejorar las tecnologías que impiden procesos más ágiles y operativos, es básico para la continuidad y seguridad del mismo.

3.1.2. Accesibilidad

- ✓ Refiere a una atención rápida y oportuna.
- ✓ Con los mismos derechos que cualquier otro
- ✓ Que el cliente no sea discriminado
- ✓ Contar con un servicio oportuno y veraz

3.1.3. Tangibilidad

Representa el estado físico del servicio: instalación, equipos, personal, recepción, acondicionamiento, fachadas y la limpieza que haya dentro de la organización. Esta dimensión es evaluada por el contribuyente en su estadía durante su tramitación.

3.1.4. Capacidad de Respuesta

Se evalúan la agilidad en las operaciones y trámites dentro del servicio. También si es que los empleados son suficientes para la atención en base a la demanda, generando considerables tiempos de espera que estén a la medida del cliente.

3.1.5. Atención al Usuario

- ✓ El usuario debe saber con quién está comunicándose, por lo que el colaborador debe identificarse y presentarse junto a un cordial saludo.
- ✓ Tener escucha activa

- ✓ Tener un lenguaje acorde a la consideración del cliente, concretos y sin rodeos
- ✓ Mostrar interés y preocupación

3.1.6. Calidad Funcional

Trata de recuperar la imagen corporativa de la organización, evaluando la calidad percibida enfocada en los procesos de las relaciones internas (con el trabajador) y sus experiencias pasadas, la accesibilidad de información y su ejecución

3.2. DISEÑO Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Partiendo de un modelo de encuesta basada en las 6 dimensiones de modernización para el Estado, (Ver anexo 2) se tomó como muestra a una población de 100 personas para su evaluación.

3.3. Diseño preliminar

En esta primera etapa se desarrolla una primera versión del cuestionario a partir de la recolección de datos previamente mencionados, lo cual llevo a la determinación de ítems y dimensiones. Para desarrollar la primera versión se realiza una evaluación de la unidad de análisis, se determina la muestra y se identifica las principales áreas de estudio.

Inicialmente el cuestionario se creó con una cantidad total de 32 preguntas, las cuáles fueron modificadas o eliminadas, según la investigación iba avanzando, dando con un total de 25 ítems divididos en 6 dimensiones.

Una vez obtenida la base de datos de todos los encuestados, se procedió a realizar las tabulaciones procedentes para su análisis.

Primero se calculó la amplitud dividiendo el rango sobre 3 niveles (bajo, medio, alto) obteniendo los intervalos de la siguiente manera:

Tabla 4
Cálculo de la Amplitud de Intervalo

CÁLCULO DE AMPLITUD DE INTERVALO			
ITEMS	Bajo	Medio	Alto
Eficiencia	7 - 18	19 - 30	31 – 42
Accesibilidad	3-7	8 - 12	13 – 18
Infraestructura	3-7	8 - 12	13 – 18
Capacidad de respuesta	7 - 18	19 - 30	31 – 42
Atención al usuario	2 - 5	6 - 9	10 – 12
Calidad funcional	3 - 7	8 - 12	13 – 18
TOTAL	25 - 66	67 - 109	110 – 150

Fuente: Elaboración Propia

Se muestran las dimensiones con sus intervalos para cada escala teniendo como extremo mínimo 25 y extremo máximo 150

Luego de ello, se realiza una sumatoria de los cuestionarios por pregunta, agrupados propiamente por su dimensión, obteniendo cantidades y porcentajes que fueron discriminados según el rango de amplitud al que pertenecían. Los datos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5
Nivel de Calidad por Dimensión

	ITEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL	PROMEDIO	NIVEL
		O	O	O	L	O	
Eficiencia	Cant	5	93	2	100	23,55	MEDIO
	%	5%	93%	2%	100%		
Accesibilidad	Cant	58	42	0	100	10,08	MEDIO
	%	58%	42%	0%	100%		
Infraestructura	Cant	0	89	11	100	11,38	MEDIO
	%	0%	89%	11%	100%		
Capacidad de Respuesta	Cant	15	82	3	100	23,05	MEDIO
	%	15%	82%	3%	100%		
Atención al Usuario	Cant	36	58	6	100	6,31	MEDIO
	%	36%	58%	6%	100%		
Calidad Funcional	Cant	32	62	6	100	8,66	MEDIO
	%	32%	62%	6%	100%		
Total	Cant	2	98	0	100	83,03	MEDIO
	%	2%	98%	0%	100%		

Fuente: Elaboración Propia

Una vez calculado el promedio de todos los datos, se pudo concluir que los índices dentro de las dimensiones muestran un rango en nivel MEDIO.

A partir de este resultado, se creyó conveniente profundizar más a detalle y desplegar los subelementos de cada dimensión para saber cuál o cuáles eran las preguntas, aspectos o criterios que se incidían más, con porcentajes bajos que haría que el nivel de calidad bajase más allá del normal tal y como se puede ver a continuación:

Tabla 6
Promedio por ítems y dimensiones

DIM	Preg	Promedio
1	P6A ¿El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos (físico) es?	3,27
1	P6B ¿El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos (telefónico) es?	3,81
1	P6C ¿El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos (virtual) es?	2,85
1	P7A ¿El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y orientación (módulos de atención) es?	3,27
1	P7B ¿El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y orientación (líneas gratuitas, call center) es?	3,28
1	P7C ¿El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y orientación (plataforma virtual) es?	2,92
1	P15 ¿El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario?	4,15
2	P2 ¿Está satisfecho con el horario de atención (7am a 8pm de lunes a viernes) ?	4,29
2	P5 La transparencia en la información de la institución es?	3,14
2	P14 ¿El TUPA y sus formularios se encuentran visibles (físicas o virtuales)?	2,65
3	P12 ¿La institución cuenta con infraestructura para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados adecuada?	2,17
3	P13 ¿Existe una señalización adecuada para identificar las principales áreas de la entidad y medidas de seguridad?	3,21
3	P16 ¿La infraestructura para la atención al público en cuanto ventilación, limpieza e iluminación es?	3,54

4	P8A ¿Los medios en función al seguimiento de trámites en la entidad (módulos de atención) son?	2,98
4	P8B ¿Los medios en función al seguimiento de trámites en la entidad (telefónico) son?	3,54
4	P8C ¿Los medios en función al seguimiento de trámites en la entidad (plataforma virtual) son?	3,36
4	P9A ¿El manejo de la atención, con respecto a continuidad de servicio (rapidez) es?	2,93
4	P9B ¿El manejo de la atención, con respecto a continuidad de servicio (llamadas en espera, cortadas, etc) es?	3,38
4	P9C ¿El manejo de la atención, con respecto a continuidad de servicio (caída de sistema) es?	3,71
4	P11 ¿La central telefónica entrega información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos?	3,15
5	P3 ¿El saludo y despedida del personal es?	3,09
5	P4 ¿La calidad de atención del personal es?	3,22
6	P1 ¿La calidad del servicio recibido fue?	2,44
6	P10A ¿La satisfacción con respecto al sistema de pagos para los diferentes trámites (físicos) es?	3,06
6	P10B ¿La satisfacción con respecto al sistema de pagos para los diferentes trámites (virtual) es?	3,16

Fuente: Elaboración Propia

El ítem con el promedio más bajo fue la pregunta 12 para saber si la institución cumple con la infraestructura adecuada para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados.

3.4. DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SATT

Dentro de la Dimensión 1: Eficiencia

El aspecto más negativo en esta dimensión está en el bajo nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consulta y orientación al contribuyente de forma virtual (plataforma, apps) (Preg. 7c) con un promedio de 2.92

De la misma manera, la satisfacción con respecto a las quejas y reclamos de forma virtual (Preg. 6c) el cual muestra un promedio de 2,85 (medio); siendo este el más bajo dentro de los sub elementos de la dimensión 1.

Es así como el canal electrónico expresa ser un factor de relevancia para el usuario en cuanto a la eficiencia de servicio, ya que, si no existe una concientización de su uso y difusión de información a través de un medio portal, generará incomodidad, dudas e incertidumbre durante el proceso y servicio de un trámite. El no apostar ni invertir por un buen despliegue en medios virtuales llevará a que se limite su uso y por lo tanto gestionará los demás canales existentes.

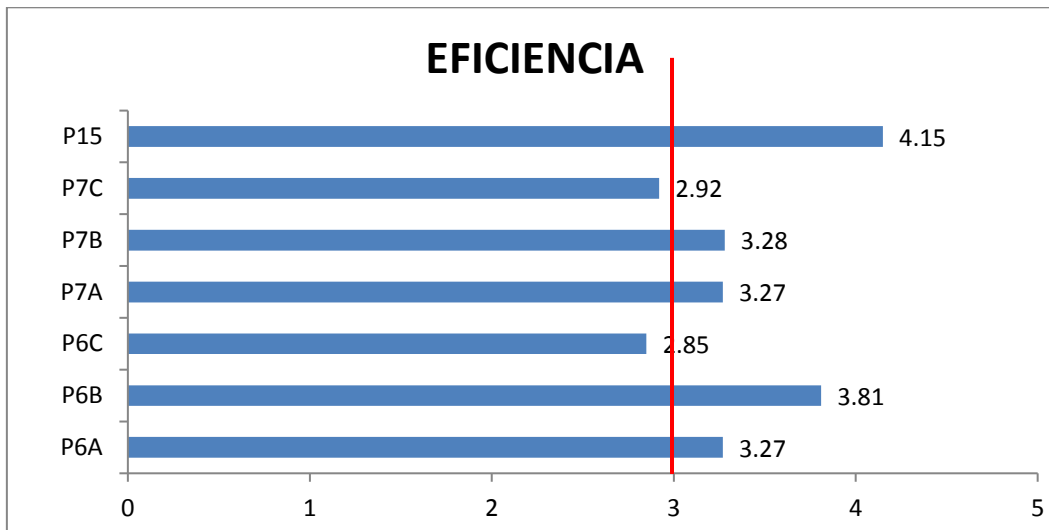


Figura 1: Promedios por ítem Dimensión 1
Fuente: Elaboración propia

Dentro de la Dimensión 2: Accesibilidad

En cuanto a Accesibilidad, cuando se encuestó por si el Tupa y sus formularios se encontraban visibles física o virtualmente (P14), se obtuvo un promedio de 2,65 con respecto a las demás. Lo cual nos hace denotar que los usuarios no se encuentran informados ni conocen si es que en las instalaciones se cuenta con dicho instrumento.

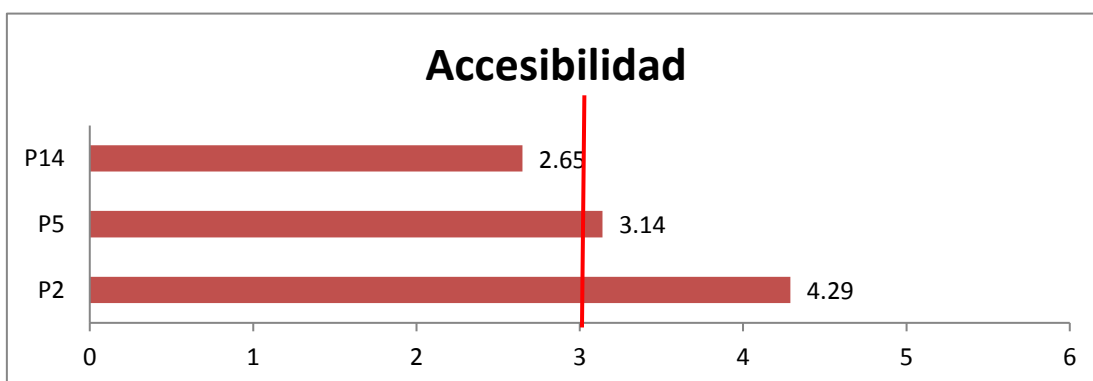


Figura 2: Promedios por ítem Dimensión 2- Accesibilidad
Fuente: Elaboración propia

Dentro de la Dimensión 3: Tangibilidad / Infraestructura

Los usuarios consideran que el servicio que se le brinda para la atención preferencial, no sería el adecuado o carecería de una infraestructura que se acople a las necesidades para mejorar en cuanto a calidad ya que cuando se les encuestó por las instalaciones para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados (P12), se obtuvo un promedio de 2,17.

Infraestructura

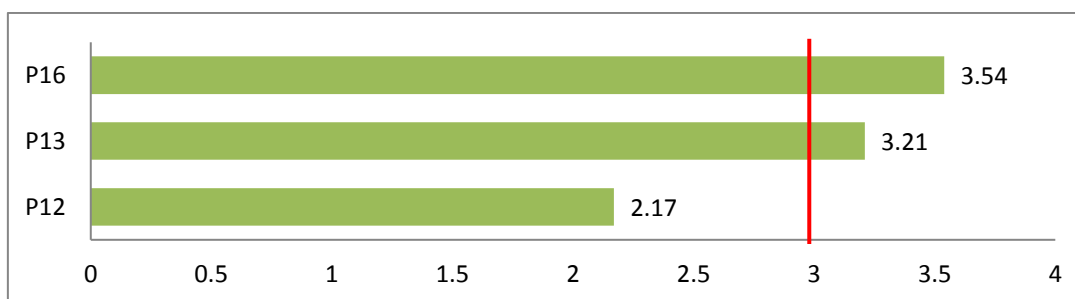


Figura 3: Promedios por ítem Dimensión 3– Infraestructura

Fuente: Elaboración propia

Dentro de la Dimensión 4: Capacidad de Respuesta

El punto débil de esta dimensión fue con respecto a la continuidad de servicio (física - rapidez en la atención) (P9 a) puesto que se obtuvo un promedio de 2,93. Los usuarios en este aspecto, identifican cierta lentitud al momento de realizar sus trámites y que hace que no se sientan satisfechos con el servicio, para ellos la agilidad es un factor principal dentro de sus parámetros y tiempos establecidos. En este caso, se puede encontrar varios factores desencadenantes que no permitirían el cumplimiento de los mismos: personal no capacitado, equipos obsoletos o un sistema ineficiente.

A su vez, la facilidad que brinda la entidad en el seguimiento de trámites (por medio de módulos de atención) (P. 8 a), obtuvo un 2,98 que muestra una insatisfacción por parte de los usuarios ya que perciben que el personal no tiene afinidad para poder guiarlos, resolver formularios, dudas, preguntas, etc. No se encuentran satisfechos porque no se los viene orientando de una manera adecuada.

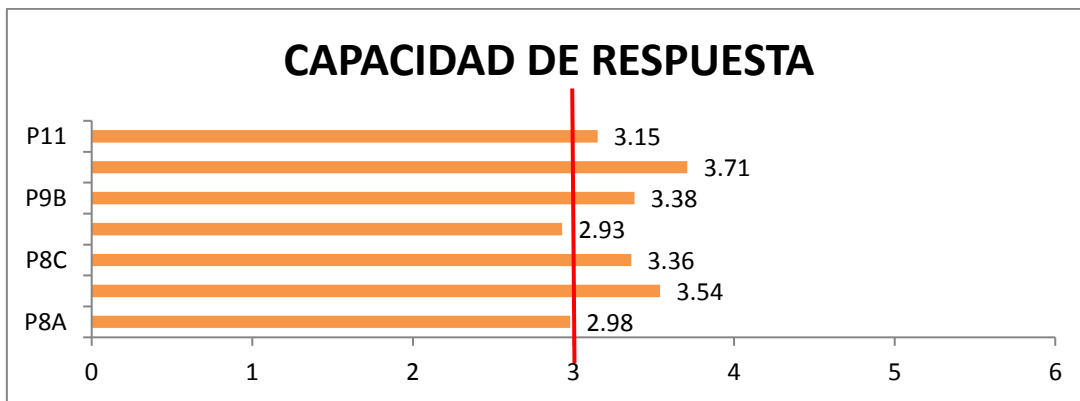


Figura 4: Promedios por ítem Dimensión 4– Capacidad de Respuesta
 Fuente: Elaboración propia

Dentro de la Dimensión 5: Atención al Usuario

El aspecto que tuvo un impacto negativo dentro de esta dimensión fue la calidad en el saludo y despedida del personal durante la tramitación (Preg. 3), la cual obtuvo un 3,09. Promedio más allá de la media, pero que no indicaría un cumplimiento de la totalidad del protocolo de atención, quiere decir que cuando los usuarios se acercan a dichas ventanillas durante el proceso de sus trámites, la atención se da de forma mecanizada y sin empatía por parte del personal, es aquí cuando se debe tomar en cuenta que no solo se trata de brindar información, sino también de generar buenas prácticas con la finalidad de servir al contribuyente.

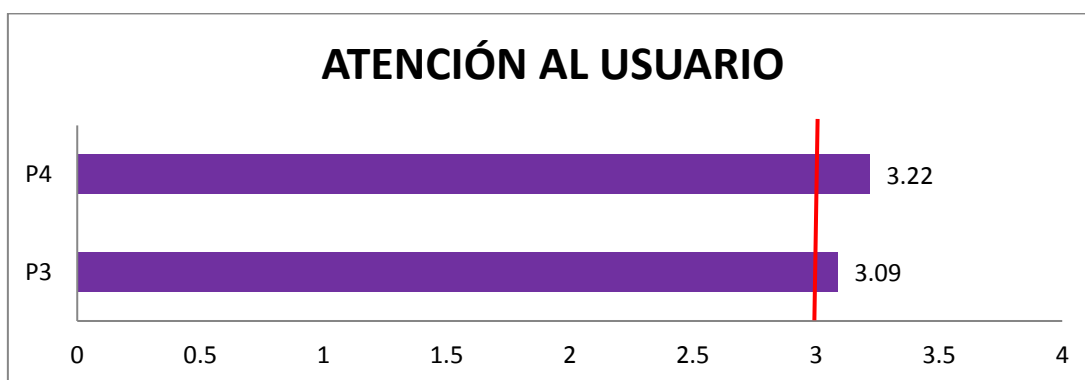


Figura 5: Promedios por ítem Dimensión 5– Atención al Usuario
 Fuente: Elaboración propia

Dentro de la Dimensión 6: Calidad Funcional

En cuanto a la calidad funcional, el subelemento que mide la calidad de servicio recibido en el SAT, se situó con un 2,44 de promedio (Preg.1) siendo este el más bajo e importante, porque a raíz de esta pregunta es que partimos la premisa de evaluar el desempeño de la organización frente a los servicios que brinda

Debemos estar dispuestos a ofrecer una atención especial, basada en las preferencias de cada cliente, es decir, debe hallarse una interrelación entre el cliente y el servicio, y el SAT como intermediario proponer políticas organizacionales para que el cliente se encuentre totalmente satisfecho.

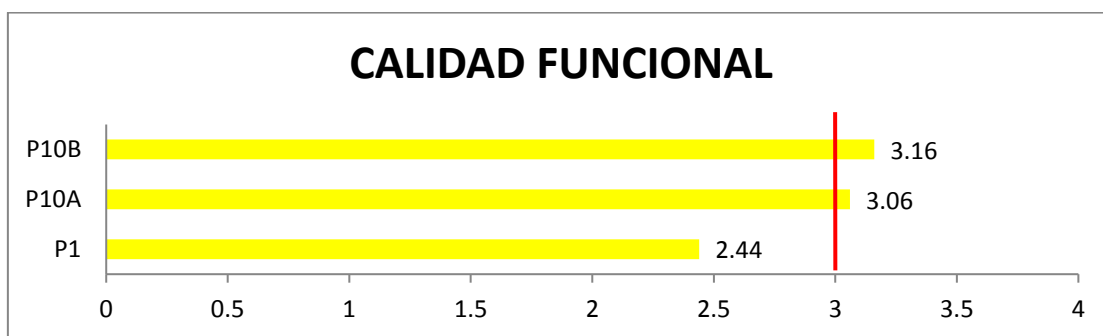


Figura 6: Promedios por ítem Dimensión 6–Calidad Funcional
 Fuente: Elaboración propia

3.4. VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.4.1. Validez de constructo

Cuando evaluamos a los contribuyentes, podemos plantear cualquier número de posibles preguntas sobre el mismo tema, e incluso con las mismas preguntas, las respuestas del entrevistado pueden variar dependiendo de factores como calidad de atención, capacidad de respuesta, rapidez, etc. Debemos entonces reconocer el carácter aleatorio a los resultados de la evaluación para poder realizar un análisis de validez y fiabilidad que atiendan a la aleatoriedad de respuesta. En este estudio, la validez que analizamos es la de constructo.

Tabla 7
Análisis Factorial

DIMENSIONES						
	5	4	1	3	2	6
Matriz de componentes rotados						
	Componente					
	1	2	3	4	5	6
P1	.412	-.093	.207	.042	.132	.504
P2	-.063	-.099	.029	.045	.682	-.029
P3	-.295	.144	-.246	-.002	-.222	.136
P4	-.506	.010	-.144	.196	.386	.110
P5	.165	-.192	-.191	.305	.308	.224
P6A	-.099	-.007	.337	.040	-.083	.079
P6B	.079	-.029	.560	-.314	-.059	-.220
P6C	.142	-.068	.480	-.068	-.071	.081
P7A	.016	.043	.630	.088	-.111	-.127
P7B	-.118	.202	.421	.260	.109	.389
P7C	-.060	-.024	.732	.002	-.220	-.064
P8A	-.215	.732	-.082	.045	-.168	-.114
P8B	-.062	-.544	.230	-.256	.189	.103
P8C	.136	.669	.028	-.075	.039	-.173
P9A	.228	.619	-.139	-.022	.245	.361
P9B	.348	.421	.166	-.195	-.099	.259
P9C	-.139	-.323	-.070	.156	.195	-.245
P10A	-.056	.133	.396	-.112	.146	.466
P10B	.027	.013	-.058	-.070	.064	.375
P11	-.091	.362	-.021	-.089	-.048	-.049
P12	-.154	.012	.239	-.171	.518	-.331
P13	.210	-.078	-.011	-.743	.322	.088
P14	-.016	-.160	.260	.015	-.647	-.185
P15	-.122	-.316	.567	-.056	.129	-.060
P16	-.021	.028	.260	.305	.129	-.060

Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo mediante el análisis factorial, un resultado confirmatorio AFC. Los datos se han ido conformando en grupos que después se fueron verificando, según la coincidencia con el orden indicado.

3.4.2. Dirección de causalidad

Mediante la matriz de correlación, se explica si los procedimientos utilizados para realizar la comprobación de la dirección de causalidad como primer criterio de identificación de una escala formativa. Este criterio es de suma importancia, ya que la verificación de sus pasos mostrará si en efecto los indicadores construyen a la variable, o si, al contrario, es desde la variable desde donde se construyen los indicadores.

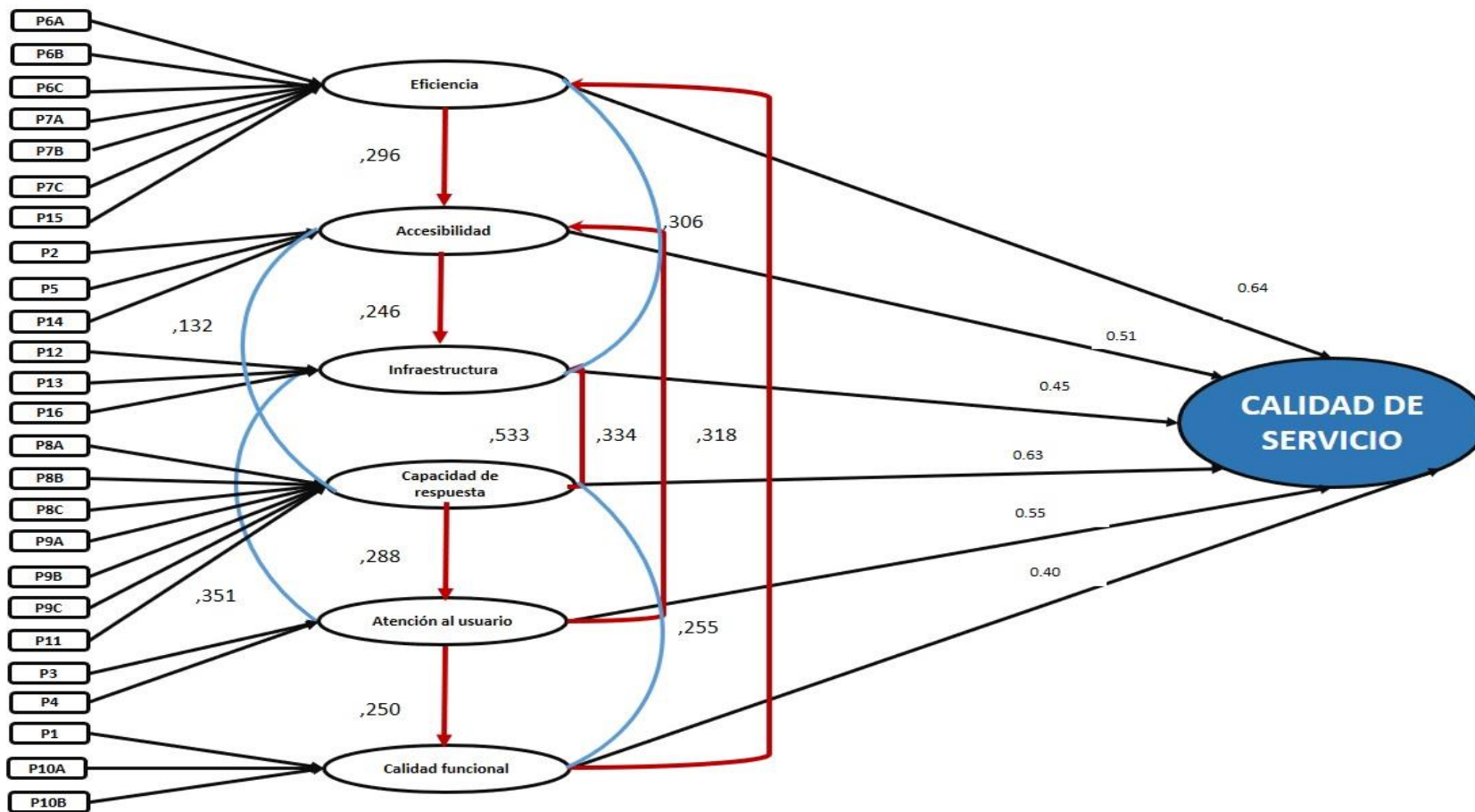


Figura: Dirección de Causalidad
Fuente: Elaboración propia

3.4.3. Validación de contenido

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico. El coeficiente resultante puede tener valores entre 0 y 1. Cuanto más el valor se acerque a 1, entonces tendrá una mayor validez de contenido. (Escrura, 1988).

Tabla 8
Matriz de validación del contenido

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Valido	No Valido	V
P1	1	1	1	0	1	0	1	5	2	0.71
P2	1	1	0	1	1	1	1	6	1	0.86
P3	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P4	1	1	1	0	1	1	1	6	1	0.86
P5	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P6A	1	1	0	1	1	1	1	6	1	0.86
P6B	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P6c	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P7A	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P7B	1	1	1	1	0	1	1	6	1	0.86
P7C	1	1	0	1	1	1	0	5	2	0.71
P8A	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P8B	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P8C	1	1	0	1	0	1	1	5	2	0.71
P9A	1	1	0	1	1	1	1	6	1	0.86
P9B	1	1	1	1	1	1	0	6	1	0.86
P9C	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P10A	1	1	1	0	1	1	1	6	1	0.86
P10B	1	1	1	1	1	0	1	6	1	0.86
P11	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P12	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
P13	1	1	1	0	1	1	1	6	1	0.86
P14	1	1	1	1	1	1	0	6	1	0.86
P15	1	0	1	1	1	1	1	6	1	0.86
P16	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1.00
Coeficiente V de Aiken										0.90

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de validación de Aiken nos indica, por su proximidad a 1, que el contenido del instrumento es válido.

3.4.4. Validez de criterio

Se refiere al grado en que el instrumento correlaciona con variables ajenas al test (criterios) con lo que se espera por hipótesis que debe correlacionar de determinado modo. Un criterio es una variable distinta del test que se toma como referencia, que se sabe que es un indicador de aquello que el test pretende medir o que se sabe que debe presentar una relación determinada con lo que el test pretende medir. (Chiner, 2011)

Respecto a este proceso, no se encontró un instrumento que cumpla con la similitud necesaria para la realización de la validez de criterio, por ende, se especifica en este apartado la nulidad de este paso.

3.4.5. Matriz de confiabilidad

Al evaluar los ítems dentro de las 6 dimensiones, se logró comprobar la alta confiabilidad determinada en el análisis de Cronbach, cuyos valores se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 9

Matriz de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.641	.711	6

Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito proponer, diseñar, analizar, aplicar y validar un instrumento de medición de la calidad, dirigido para entidades gubernamentales, para ello se tuvo que hacer énfasis en la creación de un instrumento de medición, partiendo de la problemática donde se ve una inadecuada atención al usuario. Según Enríquez, Javier (2016) en Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudación y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. “Los modelos de excelencia tienen como objetivo servir y contar con un instrumento de guía para el perfeccionamiento de las organizaciones”

Es así como a través de un cuestionario, diseñado exclusivamente para el Estado, se pretende evaluar los estándares de calidad establecidos por la Ley N° 27658.

Con esta tesis se recopilamos aspectos importantes para la evaluación de la calidad los cuales lo hicieron a través del modelo servqual. Es por ello que nos enfocamos directamente con los elementos de mayor importancia para los clientes, los cuales fueron: capacidad de respuesta (velocidad del servicio), confiabilidad y elementos tangibles (instalaciones físicas) que se calificaron como “muy buenos” frente a las expectativas del cliente, los promedios que se obtuvieron fueron 1,41 – 1,28 y 1,80 ; sin embargo, contrastando con nuestra investigación, las mismas dimensiones obtuvieron un nivel “medio” tal y como se puede evidenciar en la Tabla 5 respecto la calidad de servicio.

De la misma manera, las dimensiones calidad funcional y atención al usuario mostraron un nivel “medio” ya que estas fueron evaluadas por la disposición que tiene el personal para ayudar y su protocolo durante la operación, quienes mostraron promedios de 2,44 y 3,09 (Figura 5 y 6) respectivamente. Bejarano Chávarry, Luis (2016) menciona que, a mayor calidad de servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios, para ello él evalúa estas dimensiones en base a quejas y reclamos y las soluciones esperadas por parte del personal que, tras la sumatoria de sus datos, el concluye que dichas dimensiones cuentan con un nivel “regular” concordando como nosotros en el servicio.

Una vez arrojado los resultados del cuestionario en aplicación y comprobando que todas las dimensiones califican con un nivel “medio”, se pudo deducir al igual que González Pascual, Luis (2015) en “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT” que los usuarios se sienten poco satisfechos con respecto a los servicios brindados por la entidad, englobando un promedio de 37.87% de los encuestados frente a su incomodidad de los servicios.

Por último, para evidenciar la viabilidad del instrumento, se tuvo que realizar análisis de constructo junto a un análisis factorial el cual se calculó tras una aleatoriedad de respuestas, identificando cada pregunta del cuestionario con su dimensión y el promedio más alto, de esta manera se veía como se agrupaban los sub elementos ya sea de forma ordenada o aleatoria pero siempre rigiéndose de su unidad, la dimensión. (Ver tabla 7). Ahora, para que podamos determinar si existe una relación entre la variable y sus dimensiones, realizamos el direccionamiento de causalidad, guiándonos de Arias Barranco, Itala (2015) en “Diseño y validación de un cuestionario de escala formativa para valorar las competencias transversales” donde explica que “los indicadores y dimensiones contribuyen a construir una variable: un ejemplo claro es la relación entre Infraestructura y Capacidad de Respuesta que obtuvieron un 0,533 mostrando una relación fuerte en comparación a las demás y que aportaban en un 0,45 y 0,63 respectivamente para la construcción de la Variable Calidad de Servicio tal y como se muestra en la Figura 7.

Las valoraciones que dieron los jueces y expertos a cada ítem del cuestionario, permitieron cuantificar la relevancia del contenido del mismo y su resultado en niveles estadísticos con la V de Aiken, que denotó en un 0,90 considerándose netamente válido por su cercanía al 1 (Ver tabla 8) .Angosto Sánchez, Salvador (2014) en “Diseño y validación de un cuestionario sobre calidad percibida en eventos deportivos populares” arroja índices porcentuales mayores a 0,85 por cada ítem, lo cual nos muestra una similitud en resultados y otorga al instrumento una medida de validez adecuada tanto en promedios como en V de Aiken.

Al encontrarnos con un diseño de instrumento de medición de la calidad para SAT, nuestro criterio para validez queda nulo por ser un instrumento nuevo y sin test de referencias para dicho objeto de estudio. En cuanto a confiabilidad, se utilizó el coeficiente Cronbach para calcular la consistencia del instrumento arrojando un resultado de 0,641 para el Alfa como “confiabilidad moderada” y 0,711 para elementos tipificados de “confiabilidad alta” como se puede observar en la Tabla 9; y midiendo según la escala del coeficiente expresado en la Tabla 1.

Enfrentando al trabajo de Arias Barranco, Itala (2015), obtuvimos 0,2 de diferencia tras su alfa de Cronbach de 0,84 y 0,85 para elementos tipificados, pero en ambos casos con una confiabilidad significativamente normal

Es así como el hallazgo de este estudio nos indica que el cuestionario es un instrumento válido y fiable que permite valorar la calidad percibida en una entidad pública desde la percepción de los contribuyentes. Tal y como Mora (2018) sustenta en su trabajo

“Propuesta de un instrumento para evaluar la calidad percibida por pacientes tratados por cirugía de mínimo acceso” indica que la validez es una de las características métricas de mayor importancia pues explora en qué grado el instrumento mide realmente aquello para lo cual fue diseñado, señalándose diferentes maneras de estimarla, como son la validez de contenido, la de criterios y la de constructo. La validación por expertos por su parte, es una forma relevante de validez de contenido, sobre todo cuando se diseña un instrumento, pues la aceptación de una escala por varias personas da consistencia a la hora de utilizarla y proporciona evidencias a la validación global del instrumento lo cual es de importancia capital pues el empleo de cuestionarios no validados o validados de manera poco consistente puede conducir a errores en el proceso de evaluación.

La evaluación de los expertos, desde su punto de vista y aportaciones, realizaron importantes mejoras en el diseño del cuestionario. Las indicaciones realizadas a nivel cualitativo estuvieron relacionadas con la eliminación o agrupación de ítems en las diferentes dimensiones, con la mejora de la redacción y la ubicación de ítems correctamente en cada dimensión.

CONCLUSIONES

- Se pudo concluir que la aplicación de un instrumento de medición de la calidad, permitió mejorar la situación actual en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo a través de una serie de alternativas de retroalimentación para optimizar los procesos. Para ello se tuvo en cuenta 6 factores relevantes que fueron influenciados por el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas y sustento bibliográfica de medición de la calidad de servicio.
- Guiándonos básicamente de las dimensiones expuestas dentro de la publicación, se identificaron los factores que son relevantes para optimizar la atención y calidad de servicio la “Eficiencia” como primer eje temático, y según el Modelo Libqual nos ayudó a evaluar la experiencia del cliente, ya que a través de esta herramienta la calidad de respuesta y los procesos tanto administrativos como operativos puedan ser investigados. Tal y como en el Informe Operativo Institucional para el SATT del año 2016 se evidenciaron por la oficina de Reclamos un 46% de la población que registraron inconvenientes en sus trámites ya que los equipos informáticos y programas se encontraban desactualizados y necesitaban ser formateados para acelerar el proceso en su atención. A la actualidad estos mismos perjudican a los usuarios y genera incomodidad al momento de reprogramar sus trámites y fechas de notificación.

De la misma manera, “Accesibilidad” incorpora y facilita a los clientes para que se contacten directamente con la empresa y reciban un servicio de información oportuno y veraz ya sea por medios físicos, telefónicos o internet.

En cuanto a “Tangibilidad” también formó parte de los subelementos porque las instalaciones físicas son un factor importante para el contribuyente ya que se necesita un ambiente limpio para desplazarse, contar con una ubicación específica para cada una de las áreas y a la vez corroborar que los empleados cuentan con una buena imagen que destaquen por su compromiso con la entidad. Así lo describe el modelo Servqual pues la percepción del cliente es lo que interesa frente a este indicador.

En el Informe Operativo del SAT 2016, también se puede evidenciar que las oficinas reciben una carga significativa de expedientes por lo que atender las labores cotidianas se pudo delimitar y perjudicar en la “Capacidad de Respuesta”, generando picos de botella amplios, largas colas, congestión y espera en los tramites tributarios el cual aumentó a un 50% respecto al año pasado. Es por eso que con el Modelo Servpref nos enfocamos a la valoración que tiene el desempeño

en cuanto a la calidad de servicio en agilidad y la disposición por brindar un servicio rápido.

Los protocolos de atención, descritos en el Manual, incitaron a que tomemos la dimensión “Atención al Usuario” ya que es importante que los colaboradores cuiden temas como saludo, lenguaje, y vocación de servicio para brindar una experiencia de calidad al cliente. Con el Modelo de Brenin, Modelo Jerárquico se califican las interacciones como la actitud y comportamiento del colaborador. De ser necesario, podrán tomarse medidas de planes de capacitación para reforzar ciertos temas con los empleados.

Por último “calidad funcional” fundamentada por Gronroos, fue de gran importancia para identificar las debilidades dentro del proceso que disminuían la calidad de servicio percibida frente a las expectativas (o esperadas por el contribuyente). Cabe resaltar que a este se le suman las experiencias vividas con anterioridad y que dependerán mucho de las experiencias actuales para cambiar “la imagen” creada por el consumidor. Es de gran importancia porque si existe mejores procesos, habrá una mejor atención y por tanto una mejor experiencia en el servicio.

- Se propuso un instrumento para la medición de la calidad en los SAT basado en las dimensiones descritas anteriormente, Para el diseño del cuestionario se utilizó como bases de instrumentos los modelos SERVQUAL, SERVPERV y Cronin, J. y Taylor, concluyendo en una encuesta con 25 preguntas dirigida a la opinión y percepción del contribuyente. Para su confiabilidad y validez, se aplicó dentro del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo a fin de ser evaluada y diagnosticar los puntos críticos del servicio dentro de este.
- Tras la aplicación del instrumento, la calidad en el SATT arrojó un nivel “medio” en todas sus dimensiones, por lo que concluimos que los contribuyentes aún no se sienten satisfechos con los servicios que brindan dentro de la entidad, alguno de los factores que marcaron esta problemática fueron el bajo impulso que se le da a los canales electrónicos de información que incluyen el sistema de quejas y reclamos y la orientación para los diferentes tramites, estos influían directamente en la eficiencia tal y como se puede observar en la Figura 1. Otro de los factores también fue la falta de conocimiento del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), siendo este primordial para todo ciudadano pues cuenta con la información de procedimientos para realizar sus trámites en las distintas dependencias, este sub elemento afectaba directamente a La dimensión

Accesibilidad (ver Figura2) .Dentro de infraestructura se hizo presente la evaluación de los módulos de atención preferencial, instalaciones para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados el cual sacó el promedio más bajo de todos, de 2.17 siendo un factor importante en la calidad de atención para este segmento de clientes más aún con la espera dentro de sus operaciones en las ventanillas. En cuanto a Capacidad de Respuesta los usuarios demostraron su incomodidad con la rapidez del servicio (física) así como el seguimiento de los trámites en los módulos de la atención, estos se ven influenciados principalmente por el poco personal que no se abastece para cubrir la totalidad del público recurrente, su promedio denotó un 2,09. Otra de las causas también es el soporte tecnológico que se tiene con las máquinas o caídas de sistema que generan lentitud en el proceso de tramitación y por ende más tiempo de espera. La empatía y capacidad de orientación que tenga el personal para ayudar a los contribuyentes influencia mucho en la agilidad, es por eso que se recomienda capacitarlos para que puedan responder las necesidades del cliente. (Ver Figura 4) El protocolo de atención también es importante dentro este grupo, pues consideran que la cordialidad, saludo y despedida del personal influye dentro de la operación que realicen, pues de esta manera se reconoce una experiencia altamente considerable para el usuario que permite a la entidad conquistarlo y fidelizarlo para eventos futuros tal y como se muestra en la figura 5.

Dentro de Calidad funcional se obtuvo un 2,44 donde evaluamos la calidad de servicio: lo que percibe el contribuyente en base a sus juicios dentro de la experiencia recibida. Se puede decir en esta instancia si es que los lineamientos y políticas de la empresa se han seguido correctamente para su evaluación tal y como lo sugiere el Manual de Atención. (Figura6), sin embargo, se sigue calificando con un nivel “regular”, lo cual indicaría y validaría todos los aspectos mencionados anteriormente donde referimos con bajo promedio ciertos factores que desencadenarían una insatisfacción permanente.

- En cuanto a validez, se obtuvo un 0,90 con la V de Aiken (más próximo al 1) y con 0,641 de confiabilidad moderada por Cronbach, considerándose al instrumento viable.

RECOMENDACIONES

- Los estudios de calidad percibida deben realizarse de forma periódica por parte de los encargados que estén interesados en elaborar estrategias de diferenciación en una realidad en donde las entidades públicas son poco apreciadas, basando las mejoras en la valoración del participante y en su satisfacción con el servicio ofrecido, conociendo las necesidades que demandan los sujetos.
- Tomando en cuenta el resultado de las encuestas, se recomienda enfocarse en los puntos con menor aceptación señalados por los entrevistados, tanto como en quejas y reclamos, la capacidad de respuesta y la entrega de información, puntos que han sido cuestionados por los contribuyentes.
- Tomar en cuenta los puntos de quiebre especificados por los contribuyentes con el fin de una optimización en las dimensiones previstas en la encuesta, implementar correctamente el establecimiento según la ley 27408, capacitar correctamente a los empleados y tomar en cuenta la actualización sistemática del equipo utilizado en atención.
- Se recomienda enfocarse en dimensiones específicas cuando se pretenda evaluar un organismo de Administración Tributaria diferente al de Trujillo, pues las expectativas variarán de acuerdo al lugar y población en estudio.
- El cuestionario propuesto al ser validado con método estadístico de confiabilidad de 0,641 por Cronbach, puede considerarse aplicable para diferentes entidades de Administración Tributaria, en ella se evaluará calidad, segmentación y percepción sobre la imagen institucional.

REFERENCIAS

- Presidencia del Consejo Ministros, Secretaría de Gestión Pública. *Manual para mejorar la atención en la ciudadanía en las entidades de la administración pública* (2015). Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (2016) *Ejecución Plan Operativo Institucional II Semestre*. Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Estadística
- Ministerio de la República del Perú. (2018) Resolución Secretarial, Ley 27658 Marco de la modernización de la gestión del Estado
- Torres, M.; Vasquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis*, 57-76. Unexpo, Venezuela.
- Olivo, E.; Batanero, C. (2011). *Análisis de validez de constructo de un instrumento de medición utilizando análisis factorial*. Universidad de Granada. España
- Fernández, E. (2015). “*Calidad en atención a usuarios de la administración pública*” Universidad de F.A.S.T.A. Dep. Metodología de la Investigación. Mar de Plata, Argentina
- Casermeiro, M.; Scheuber, Y.; Varas, D. (2015). *La calidad en los servicios públicos*. Secretaría General de la Gobernación de Salta. Of. De Calidad de Servicios. Argentina.
- Colmenares, O.; Saavedra, J. (2010) *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Universidad de Sulia
- Duque, E. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Colombia
- Mora, C. (2013) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing. Universidade Nove de Julho
- Catalán, C. (2016) *Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional*. Pontificia Universidad Católica, Chile.
- Enriquez, J. (2016) *Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudación y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis para obtener el grado Magister) Universidad Nacional de la Plata, Argentina.
- Bejarano, L. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Angosto, S. (2014) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014*. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

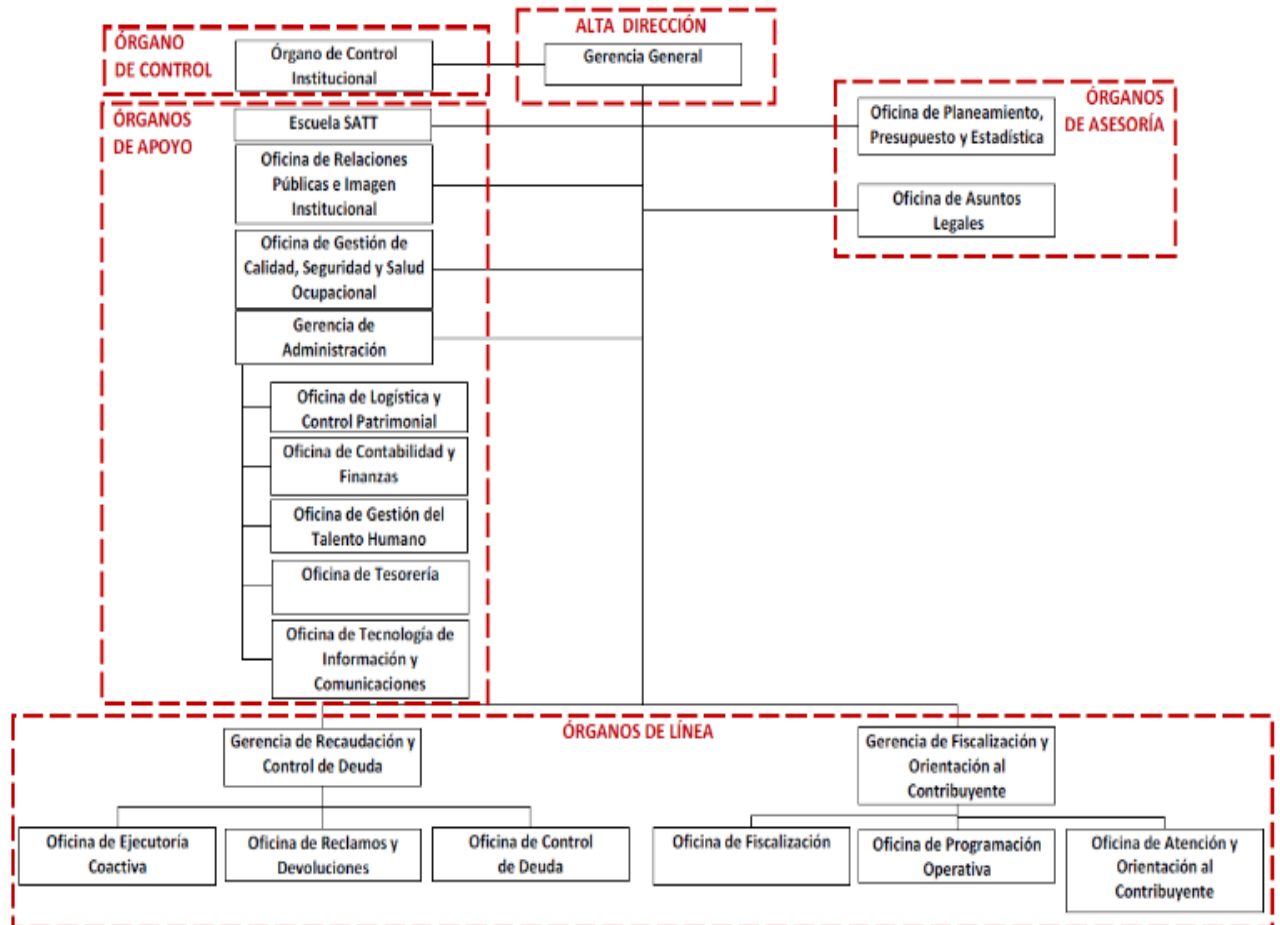
- González, L. (2017) *Diseño y validación de un cuestionario sobre calidad percibida en eventos deportivos populares* (Tesis para obtener el grado Magister). Universidad de Murcia, España.
- Arias, I. (2015) *Diseño y validación de un cuestionario de escala formativa para valorar las competencias transversales de estudiantes universitarios, una propuesta para dispositivos móviles basada en Android* (Tesis Doctoral). Universitat Rovira I Virgili, España.
- Wilson, J. (2017) *El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores* (Tesis para obtener el grado Magister). Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Cabrera, N. (2010) *Rediseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa ServiSime* (Tesis de Maestría).
- Contraloría General de la República *Manual de Gestión del Sistema de Gestión de la Calidad*. (2018)
- Contraloría General de la República *Resolución de Contraloría N° 85-2019-CG*. (2019)
- Contraloría General de la República *Marco Conceptual de Control Interno* (2018).
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico *Fortalecimiento de Capacidades en Planeamiento Estratégico* (2014).
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico *Guía del Planeamiento Institucional*. (2017).
- Orozco, L. (2018) *Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016* (Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública).

ANEXOS

Anexo N° 1: Cronograma de actividades

FASES	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
DISEÑO	Exploración documental												
	Definición de la variable, ítems y dimensiones.												
	Diseño preliminar												
	Recolección de datos												
APLICACIÓN	Muestreo												
	Aplicación de la encuesta												
VALIDACIÓN	Análisis factorial												
	Análisis de correlación												
	Validación de Aiken												
	Alpha de Cronbach												

Anexo N° 2 : Organigrama del SATT Al 31 de Enero del 2016



Órganos de asesoramiento, de apoyo y de línea
 Fuente: Servicio de Administración Tributaria

Anexo N° 3: Personal vigente en áreas de atención

SEDES	MODALIDAD DE CONTRATO				TOTAL
	CONT	CAST	PPRE	PPRO	
Local Principal SATT					
Mesa de Parte					
Fedatario, Recepción y Entrega de Documentos	4	1			5
Recepción y Entrega de Documentos	3				3
Recepción de Informes					
Informes	2	1			3
Telefonía					
Defensoría del Ciudadano					
	1				1
Caja					
	9				9
Plataforma					
Fedatario, Orientación, Informes, Recepción y Entrega de Documentos	1				1
Orientación, Informes, Recepción y Entrega de Documentos	10				10
Registros Civiles					
Caja	3				3
TOTAL					35

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 4: Dimensiones por Sustento Teórico y Técnico

DIMENSIÓN	AUTOR	MODELO	TEORÍA
Eficiencia	Cook, Heath y Thompson	Libqual	Evalúa aspectos como cobertura de información, turnos de atención, interacción con los usuarios y la percepción del cliente en cuanto al valor del servicio. Esta teoría refiere a que también debe educarse a los usuarios para realizar sus operaciones.
Accesibilidad	Cook, Heath y Thompson	Libqual	Evalúan factores como “confianza” con el personal y las comunicaciones y necesidades que mantiene el cliente dándole una información oportuna, así como el acceso de micro boletines que ayuden a mantener al usuario al día de las actividades dentro de la organización.
Infraestructura	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Servqual	Evalúa en base a las expectativas y percepciones del servicio recibido relacionadas a la apariencia moderna de las instalaciones (espacio amplio o reducido, ventilación, iluminación, olores desagradables) así como también evaluar empleados con apariencia pulcra y con materiales debidamente ordenados.
Capacidad de Respuesta	Joseph Cronin y Steven Taylor	Servpref	Basado en la percepción que tienen los consumidores frente al rendimiento y desempeño del servicio, que sea rápido y donde los empleados no se encuentren demasiado ocupados para apoyar con los servicios.
Atención al Usuario	Brady y Cronin	Jerárquico Multidimensional	Se evalúa los desempeños múltiples que generan un constructo: percepción por actitud, comportamiento o experiencia previa con el servicio. Factores como: lenguaje, saludo presentación cordial son considerados en este elemento.
Calidad Funcional	Gronroos	Imagen	Las expectativas que tiene el consumidor se dan en base al conocimiento que tenga acerca del servicio, el cliente evalúa que es lo que se le ofrece durante el proceso que relaciona la brecha entre expectativas (antes del servicio) y experiencias (después).

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 5: Encuesta al contribuyente

ENCUESTA AL CONTRIBUYENTE : MEJORA EN LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA

ITEMS

NIVELES

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a la calidad de servicio en el Servicio de Administración de Trujillo. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda

EVALUE LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDA EN DONDE 1 = PESIMO Y 6 = EXCELENTE



	1	2	3	4	5	6
1. La calidad de servicio recibido fue						
2. ¿Está satisfecho con el horario de atención (7 AM A 8 PM DE LUNES A VIERNES)?						
3. ¿El Saludo y despedida del personal es?						
4. La calidad de atención del personal es?						
5. La transparencia en la información de la institución es?						
6. El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos es.						
a. Físico						
b. Telefónico						
c. Virtual						
7. El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y orientación al contribuyente es.						
a. Físico (Módulos de atención)						
b. Telefónico (Línea gratuitas, call center, etc.)						
c. Virtual (plataforma virtual, apps)						
8. Los medios en función al seguimientos de trámites en la entidad son						
a. Físico (Módulos de atención)						
b. Telefónico (Línea gratuitas, call center, etc.)						
c. Virtual (plataforma virtual, apps)						
9. El manejo de la atención, con respecto a continuidad de servicio es.						
a. Físico (Rapidez de servicio)						
b. Telefónico (Llamadas en espera, llamadas cortadas, respuesta rápida)						
c. Virtual (caída de sistema)						
10. La satisfacción con respecto al sistema de pagos para los diferentes trámites es						
a. Físico						
b. Virtual						



EVALUE LA CALIDAD RESPECTO A LA ENTIDAD EN DONDE 1=DEFINITIVAMENTE NO Y 6=DEFINITIVAMENTE SI

11. La central telefónica entrega información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos?	1	2	3	4	5	6
12. ¿La institución cuenta con estructura para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados? (Ley 27408)	1	2	3	4	5	6
13. ¿Existe una señalización adecuada para identificar las principales áreas de la entidad y medidas de seguridad?	1	2	3	4	5	6
14. ¿El TUPA y sus formularios se encuentran visibles (físicas o virtuales)	1	2	3	4	5	6
15. ¿El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario?	1	2	3	4	5	6

16. La infraestructura para la atención al público en cuanto ventilación, limpieza e iluminación es adecuada?	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

Anexo N° 6: Matriz de Validación por Expertos

Título del proyecto	DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO DIRIGIDO A LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL 2019																
Objetivo	Diseñar, proponer y validar un modelo que permita medir eficientemente la calidad de servicio en los Servicios de Administración Tributaria.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las respuestas			Criterios de evaluación										Observación y/o recomendaciones
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
MEDICIÓN DE LA CALIDAD	Eficiencia	El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos es.	Físico														
			Telefónico														
			Virtual														
		El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y	Físico (Módulos de atención)														
			Telefónico (Línea)														

	orientación al contribuyente es.	gratuitas, call center, etc.)																	
		Virtual (plataforma virtual, apps)																	
	¿El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario?																		
Accesibilidad	¿Está satisfecho con el horario de atención (7 AM A 8 PM DE LUNES A VIERNES)?																		
	La transparencia en la instituciones	Físico																	
		Telefónico																	
		Virtual																	
	El TUPA y sus formularios se encuentran visibles																		
Infraestructura	¿La institución cuenta con estructura para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados? (Ley 27408																		

Capacidad de respuesta	¿Existe una señalización adecuada para identificar las principales áreas de la entidad y medidas de seguridad?																			
	La infraestructura para la atención al público en cuanto ventilación, limpieza e iluminación es																			
	Los medios en función al seguimiento de trámites en la entidad son	Físicos																		
		Telefónicos																		
		Virtuales																		
	El manejo de la atención, con respecto a continuidad de servicio es	Físicos																		
		Telefónicos																		
		Virtuales																		
	La central telefónica entrega información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos?																			

	Atención al cliente	El Saludo y despedida del personal es																
		La calidad de atención del personal es																
	Calidad funcional	La calidad de servicio recibido fue																
		La satisfacción con respecto al sistema de pagos para los diferentes trámites es	Físico															
Virtual																		

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: _____

1.2. Cargo e institución donde labora: _____

1.3. Especialidad del experto: _____

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo N° 7: Sustento Fotográfico de Matriz de Validación

MATRÍZ DE VALIDACIÓN

Título del proyecto	DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO DIRIGIDO A LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL 2019																
Objetivo	Diseñar, proponer y validar un modelo que permita medir eficientemente la calidad de servicio en los Servicios de Administración Tributaria.																
Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opinión de las respuestas			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		Sí	No
Eficiencia	El nivel de satisfacción con respecto a quejas y reclamos es.	Físico				X			X			X					
		Telefónico				X			X			X					
		Virtual				X			X			X					
	El nivel de satisfacción respecto a la entrega de información, consultas y orientación al contribuyente es.	Físico (Módulos de atención)				X			X			X					
		Telefónico (Línea gratuitas, call center, etc.)				X			X			X					
		Virtual (plataforma virtual, apps)				X			X			X					
	¿El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario?					X			X			X					
						X			X			X					
	¿Está satisfecho con el horario de atención (7 AM A 8 PM DE LUNES A VIERNES)?					X			X			X					

Foto N° 1: Matriz de validación de experto

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opinión de las respuestas			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
				Sí	No	Deficiente	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No			
MEDICIÓN DE LA CALIDAD	Accesibilidad	La transparencia en la institución es	Físico				X			X			X				
			Telefónico				X			X			X				
			Virtual				X			X			X				
	Infraestructura	El TUPA y sus formularios se encuentran visibles					X			X			X				
							X			X			X				
							X			X			X				
	Infraestructura	La institución cuenta con estructura para personas embarazadas, adultos mayores y discapacitados? (Ley 27408)					X			X			X				
							X			X			X				
							X			X			X				
	Infraestructura	¿Existe una señalización adecuada para identificar las principales áreas de la entidad y medidas de seguridad?					X			X			X				
						X			X			X					
						X			X			X					
Infraestructura	La infraestructura para la atención al público en cuanto ventilación, limpieza e iluminación es					X			X			X					
						X			X			X					
						X			X			X					
Infraestructura	Los medios en función al seguimientos de trámites en la entidad son	Físicos				X			X			X					
		Telefónicos				X			X			X					
		Virtuales				X			X			X					
Infraestructura	El manejo de la atención, con	Físicos				X			X			X					

Foto N° 2: Matriz de validación de experto

	La central telefónica entrega información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos?		X		X		X		X		X		X
Atención al cliente	El Saludo y despedida del personal es		X		X		X		X		X		X
	La calidad de atención del personal es		X		X		X		X		X		X
Calidad funcional	La calidad de servicio recibido fue		X		X		X		X		X		X
	La satisfacción con respecto al sistema de pagos para los diferentes trámites es	Físico	X		X		X		X		X		X
		Virtual	X		X		X		X		X		X

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Jhair Omar Soborón Paéz

1.2. Cargo e institución donde labora: Defensoría del Ciudadano

1.3. Especialidad del experto: Abogada



 Abog. Jhair Omar Soborón Paéz
 DEFENSORÍA DE CIUDADANO
 SATT
 FIRMA

Foto N° 3: Matriz de validación de experto

Anexo N° 8: Contribuyentes encuestados



Foto N° 4: Aplicación de encuesta



Foto N° 5: Aplicación de encuesta