

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR
CONTRIBUYENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA,
DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, OCTUBRE 2019 - ENERO 2020

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

AUTOR

CARMEN ISABEL PHANG SIALER

ASESOR

VALICHA CUADRA MORALES

<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

Chiclayo, 2020

**CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR
CONTRIBUYENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA,
DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, OCTUBRE 2019 -
ENERO 2020**

PRESENTADA POR
CARMEN ISABEL PHANG SIALER

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

APROBADA POR:

Yesenia Aylen Serruto Perea

PRESIDENTE

Eduardo Arturo Zàrate Castañeda

SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales

VOCAL

Dedicatoria

A Dios y a la Virgen por su amor infinito, protección y bendiciones día a día

A mi esposo y a mis hijas, por su amor y apoyo incondicional, por ser mi mayor

motivación y ayudarme a cumplir cada objetivo trazado

A mis padres y hermanos por impulsar siempre mi crecimiento personal

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción.....	9
II. Marco Teórico	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Base Teórico-Científica.....	17
III. Hipótesis	22
IV. Metodología.....	23
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	23
4.2. Diseño de Investigación	23
4.3. Población, Muestra y Muestreo.....	23
4.4. Criterios de Selección.....	24
4.5. Operacionalización de Variables.....	24
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
4.7. Procedimientos	26
4.8. Plan de procesamiento y Análisis de Datos	26
4.9. Matriz de Consistencia	27
4.10 Consideraciones Éticas.....	29
V. Resultados.....	30
VI. Discusión.....	41
VII. Conclusiones	46
VIII. Recomendaciones	47
IX. Lista de Referencias	48
X. Anexos	52

Lista de Tablas

Tabla 1.....30
Tabla 2.....31

Lista de Figuras

Figura 1. Frecuencia de la calidad de servicio del área de atención de trámites.....	32
Figura 2. Frecuencia de la calidad de servicio del área de atención de orientación.....	33
Figura 3. Frecuencia de la calidad de servicio del área de atención de cabinas.....	34
Figura 4. Frecuencia de niveles de calidad global.....	35
Figura 5. Frecuencia de niveles de calidad global según área de servicios.....	36
Figura 6. Brecha (en valores de escala calidad de servicio) global por dimensión.....	37
Figura 7. Brechas en valores de la escala.....	38
Figura 8. Brechas (en valores de escala calidad de servicio) por dimensión y áreas de servicio...	39
Figura 9. Brechas en valores de la escala, por ítem para cada área de atención.....	40

Resumen

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación irrestricta de la administración pública. En ese sentido, es un tema de interés y preocupación de la institución - objeto de estudio- brindar un servicio de calidad, siendo necesario conocer el nivel actual de la calidad de servicio, dicha problemática conduce al planteamiento de la pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio global, por área de atención, según dimensiones y grado de instrucción percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020? El estudio buscó determinar la calidad de servicio global, por área de atención según dimensiones y grado de instrucción, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020, a fin de implementar estrategias que permitan optimizar el servicio. El trabajo se desarrolló con una muestra de 220 contribuyentes. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario con aplicación de la escala Likert. Se tuvo como base el modelo Servqual. En relación con los niveles de calidad de servicio por área de atención, se evidenció satisfacción en el servicio de trámites, mientras que en el área de orientación y cabinas se percibió insatisfacción. En cuanto a las dimensiones, la insatisfacción se registró en fiabilidad, contrario a elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que reflejaron satisfacción.

Palabras claves: Calidad del servicio, modelo Servqual, expectativa y percepción.

Abstract

Quality in public services is a constitutional requirement and an unrestricted obligation of the public administration. In that sense, it is a topic of interest and concern of the institution - object of study - to provide a quality service, being necessary to know the current level of quality of service, this problem leads to the questioning of the research question What is The level of global service quality, by area of attention, according to dimensions and degree of instruction received by the taxpayers of a public institution in the department of Lambayeque, during October 2019 to January 2020? The study sought to determine the overall quality of service, by area of attention according to dimensions and degree of instruction, perceived by the taxpayers of a public institution of the department of Lambayeque, during October 2019 to January 2020, in order to implement strategies that allow optimization the service. The work was developed with a sample of 220 taxpayers. The survey was used as a technique and as a data collection instrument the questionnaire with application of the Likert scale. The Servqual model was based. In relation to the levels of quality of service by area of attention, satisfaction was evident in the service of procedures, while in the area of orientation and cabins dissatisfaction was perceived. As for the dimensions, dissatisfaction was recorded in reliability, contrary to tangible elements, responsiveness, security and empathy that reflected satisfaction.

Keywords: Service quality, Servqual model, expectation and perception.

I. Introducción

Cada vez que se alude a la calidad en los servicios públicos, se habla de la evolución hacia la mejora continua que experimenta toda administración pública, con el objeto de mejorar la condición de los servicios que brinda, siendo un tema de interés mundial sobre todo por las circunstancias que caracterizan su gestión y que antiguamente era considerado exclusivamente de la gestión empresarial con fines lucrativos.

Actualmente las diferentes administraciones públicas de la mayoría de los países están orientadas a adoptar medidas para lograr una mejora de la calidad de los servicios. En este sentido, la “calidad” debe ser entendida por las administraciones tributarias como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes en el trato y en los servicios recibidos (Cremades, 2011).

Hodges (2013) afirma: “La población sueca confía en la agencia tributaria sueca en un grado más alto que en cualquiera otra agencia del gobierno sueco” (p.12), mientras que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018), señala que “los ciudadanos de América Latina y el Caribe (ALC) se muestran cada vez más insatisfechos con sus gobiernos e instituciones públicas” (p.19). En Perú, el Ranking de Atención al Ciudadano en el año 2013 realizó una medición de la satisfacción general en base a una muestra de 11,711 encuestas en 123 instituciones públicas en las 25 regiones del Perú, cuyo resultado fue que 51 % de ciudadanos atendidos en ellas se encuentran satisfechos con el servicio de atención (Ciudadanos al Día, 2013).

Por otro lado, un elemento esencial del cumplimiento tributario es ayudar a los contribuyentes a entender sus obligaciones tributarias y promover su cumplimiento tributario, en ese sentido brindar un servicio de calidad en este aspecto, juega un papel crítico en la maximización del cumplimiento voluntario de los contribuyentes, proporcionando la información y asistencia que necesitan para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias oportunamente, así como contribuye a reducir los costos de cumplimiento, contribuyendo a lograr una mayor recaudación (Hodges, 2013).

En ese sentido, la calidad de servicio que reciben los contribuyentes es un tema de interés y preocupación de la institución objeto de estudio, la cual se encarga entre otros, de atender las

demandas de información, orientación, trámites y asistencia que requieran para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Asimismo, el jefe del área de servicios de la institución donde se realizó el estudio manifiesta que los principales problemas relacionados con la calidad del servicio al contribuyente son: falta de uniformidad de criterios; complejidad y escasa claridad en las normas y procedimientos tributarios, lo que dificulta el entendimiento por parte de algunos contribuyentes, considerando los diferentes grados de instrucción. También, los constantes cambios de normas legales; las deficiencias informáticas: constantes fallas, lentitud y caídas de sistemas (comunicación personal, agosto 19 de 2019).

En ese sentido, es necesario conocer los niveles de calidad global, por dimensiones y según nivel de instrucción y área de servicio, a fin de implementar estrategias que garanticen servicios de calidad, oportunidad, pertinencia y eficacia, a fin de identificar puntualmente los aspectos que se requieran modificar en cada una de las diferentes áreas: orientación, trámites y cabinas y conocer los aspectos que deben ser corregidos o potenciados, coadyuvando al cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera oportuna y al mínimo costo posible, siendo que la optimización de la calidad de los servicios, es uno de los desafíos más importantes de esta institución.

Lo expuesto anteriormente nos lleva a plantear la interrogante: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio global, por área de atención, según dimensiones y grado de instrucción percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020?

La investigación tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio global, por área de atención según dimensiones y grado de instrucción, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020. Como objetivos específicos: estimar la implicancia del grado de instrucción y área de atención en la calidad de servicio; determinar el nivel de calidad por área de atención y según dimensiones, así como determinar el nivel de calidad de servicio global por área y dimensiones y determinar las brechas de calidad de servicio global, por dimensión, indicador y área de atención de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Esta investigación permitirá a los niveles jerárquicos identificar diferentes aspectos que deberán ser corregidos o potenciados en cada área de atención, para asegurar un servicio de calidad

que genere a los contribuyentes buenos niveles de satisfacción que les facilite contribuir con el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias.

Asimismo, contribuirá a que los contribuyentes de esta institución reciban una óptima calidad de servicio, reduciendo los costos de su cumplimiento tributario en cuanto a los tiempos de espera, eficacia en su atención y efectividad en la orientación.

El potencial beneficiario será esta institución, pues los resultados de la investigación le servirán para optimizar su servicio, incrementando el nivel de satisfacción de los contribuyentes; hechos que contribuirán al logro de una gestión eficiente y al desarrollo de una imagen positiva ante la comunidad.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Rocca (2016) indagó sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Berisso. Teniendo como propósito evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras particulares en relación a las cinco dimensiones que constituye el modelo Servqual; elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Siendo esta investigación exploratoria y cuantitativa, así mismo, se consideró una muestra total de 249 usuarios. Se obtuvo como resultado que la capacidad de respuesta fue la dimensión más importante para los usuarios seguidos de confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, así también, se evidenció que los usuarios estaban entre “satisfecho” y “algo insatisfecho” con el servicio recibido.

De igual manera, el estudio realizado por Enríquez (2014) sobre satisfacción de los clientes del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada, tuvo como objetivo general evaluar el nivel de satisfacción que perciben los clientes del mencionado Departamento en función de las cinco dimensiones del Modelo de Servqual. Por lo que, se persiguió un enfoque cuantitativo. La muestra empleada fue de 250 personas. El hallazgo mostro que el 60% de los participantes percibió el servicio como “excelente”, mientras que el 32% como “bueno”. Concluyéndose que el 92% de los clientes perciben de manera positiva el servicio prestado, predominando a su vez la dimensión capacidad de respuesta, es decir, la rapidez de los colaboradores para terminar el servicio.

En concordancia con Álvarez (2012), quién abordó como estudio la satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes gubernamentales, se enmarco en un enfoque cuantitativo no experimental, con una muestra de 839 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario denominado CALSUPER, que no es más que la adaptación del Modelo Servqual, en el que se consideró sólo cuatro dimensiones de las cinco que involucra el modelo mencionado. Se obtuvo como resultado, un índice de calidad de servicio de -1.27, y se determinó que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4 %, pudiendo apreciar los efectos negativos de la deficiente calidad de servicio que se otorga para así alcanzar una mejora futura de la satisfacción global.

En relación con Barturen (2019), quién realizó una investigación respecto de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de los servicios de Emergencia, Consulta externa y Hospitalización. Formuló como objetivo general, determinar los niveles de calidad de servicio según dimensiones, servicios y características de factores sociodemográficos en un hospital de categoría II-2. La investigación fue no experimental descriptiva y se desarrolló con una muestra de 332 usuarios. En cuanto a los instrumentos, se aplicaron la encuesta y el cuestionario Servqual adaptado. De acuerdo con los niveles de calidad de servicio por áreas, se evidenció insatisfacción en los usuarios, la misma que se asocia con ciertos factores sociodemográficos como; sexo, edad, grado de educación, tipo de usuario, condición del encuestado y área en el que fueron atendidos.

Además, guarda similitud con lo indagado por Estrella (2018), aquella que abordó la Calidad del servicio del contribuyente de la SUNAT de Ate, a fin de evaluar la calidad de servicio y determinar el nivel de satisfacción del mismo. El diseño fue experimental transversal descriptivo. La muestra fue de 60 contribuyentes, a quienes se les aplicó el cuestionario Servqual. En los resultados se encontró que la calidad de servicios es de -0.81 lo que indicó que existe insatisfacción en el servicio brindado, así mismo el nivel de calidad en la dimensión elementos tangibles es de 0.02 encontrándose satisfacción en el servicio brindado, en la dimensión fiabilidad el índice de calidad fue de -1.13 que indica insatisfacción con el servicio al igual que en las dimensiones capacidad de respuesta con -1.13, seguridad con -0.90 y empatía con -0.71.

De igual manera, Huamán (2018) investigó sobre la calidad de los servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), teniendo como objetivo de estudio determinar el nivel de percepción del cliente externo e interno del servicio que ofrece la entidad mencionada. El tipo de investigación fue no experimental, con diseño transaccional descriptivo comparativo, con una sola variable y varias poblaciones de estudio. La muestra fue probabilística basado en 1,213 personas. El instrumento de recolección de datos utilizado fue un conjunto de 9 encuestas validadas por la Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles del Renace, la misma que fue aplicada presencial y virtualmente. El hallazgo muestra que el nivel de percepción de los usuarios del servicio que ofrece la RENIEC se encuentra en el rango de muy bueno y bueno.

En concordancia con Huancollo (2018), quién abordó como tema de investigación calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco en Huancané,

tuvieron como objetivo general demostrar la influencia de una variable de estudio sobre la otra en los usuarios de dicha Municipalidad. Por lo que, se persiguió la siguiente metodología; tipo aplicada, diseño no experimental y de nivel correlacional. Así mismo, para la recolección de datos se consideró a 374 usuarios. El hallazgo evidenció un nivel medio de calidad de 78,61 % en elementos tangibles; fiabilidad, 83,69 %; capacidad de respuesta, 76,74 %, seguridad 91,18 % y empatía 81,02 %, a partir de lo cual, se obtuvo un nivel medio de calidad de servicio de 94.39 % según la percepción de los usuarios.

Así mismo, Angulo (2017), planteó y desarrollo como estudio la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao. Teniendo como propósito determinar la calidad de servicio que brinda la institución pública antes mencionada a sus usuarios. Este estudio fue descriptivo y diseño transversal no experimental, cuya muestra de estudio fue de 120 usuarios. Se usó el modelo Servqual y se obtuvo como resultado un nivel bajo de calidad de servicio con 79,24 % de insatisfacción. En cuanto a las dimensiones, se encontró expectativas insatisfechas, con detalle siguiente: fiabilidad: 78,83 %; capacidad de respuesta: 79,79 %; seguridad: 80,83 %; empatía: 80,85 % y elementos tangibles 76,04 %.

Además, guarda similitud con Chambilla (2017), quién realizó una investigación de calidad de servicio y satisfacción en la Municipalidad de Lurín, siendo el propósito de estudio determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de estudio. La muestra fue 129 usuarios. La investigación fue de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios validados a través de juicios de expertos. Los resultados obtenidos fueron que el 51,9 % de los administrados manifiestan que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, el 25,6 % lo consideran eficiente mientras que un 22,5 % lo califican deficiente, así también demostró, que existe relación significativa entre ambas variables.

En concordancia con Huamán (2017), el cual abordó como estudio Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en Huaraz. Tuvo como propósito determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad mencionada. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de tipo no experimental- transversal. Se aplicó una encuesta y como instrumento

un cuestionario a una muestra total de 361 pobladores. Concluyéndose que sólo el 4.4 % de los usuarios perciben la calidad de servicio en un nivel alto, por lo que se sienten satisfechos con los servicios de dicha municipalidad, así también, se evidencia la relación positiva que guardan entre sí las variables de estudio.

De igual manera, Luna (2017) realizó una investigación acerca de Calidad del servicio percibida por los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao, ello con el objetivo determinar el nivel de calidad del servicio que se brinda a los operadores de comercio exterior. La investigación fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo, con una muestra de estudio de conformada por 120 operadores de comercio exterior a los cuales se les aplicó el cuestionario con modelo Servqual y se obtuvo como resultado que para un 68.86 % la calidad del servicio es baja, mientras que el 18.86 % percibió un nivel de calidad alta, y un 12.27 % señaló que la calidad del servicio es medio, por lo que cual se mostraron medianamente satisfechos, representando una oportunidad de mejora.

En relación con Regalado (2017), quién denomino su investigación como la calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de Lima Norte. Tuvo como propósito determinar el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del área de Relaciones Exteriores en el centro antes citado. Se persiguió un diseño de tipo no experimental descriptivo, aplicando el cuestionario Servqual, a una muestra de 75 usuarios. Del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, se pudo inferir los grados de satisfacción en las siguientes dimensiones: fiabilidad: 65.6 %; capacidad de respuesta: 76 %; seguridad: 83 %; empatía: 85,1 % y elementos tangibles 79.3 %, por lo cual se diagnosticó un buen nivel de calidad, con el 77.6 % de satisfacción.

En similitud con Rojas (2017), el cual llevó a cabo un estudio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ica, con la intención de determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, para ello se realizó una investigación de nivel descriptivo correlacional, analizando las variables de calidad de atención y satisfacción. Su muestra estuvo conformada por 138 usuarios. Concluyéndose que el 21.7 % de pobladores evidencia que nunca se recibe un servicio de calidad en sus horarios de atención y áreas de la municipalidad, 16.7 % refiere que casi nunca, el 23.2 % de pobladores menciona que a veces, un 20.3 % afirma que

casi siempre y un 18.1 % que siempre se recibe un servicio de calidad en sus horarios de atención y áreas de la municipalidad.

En concordancia con Vizcardo (2017), quién indagó acerca de Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributarias (SUNAT). Tuvo como propósito determinar la calidad percibida por el contribuyente en dicha entidad. Efectuándose en un enfoque cuantitativo, con una muestra de estudio de 120 usuarios atendidos. Se aplicó encuestas utilizando el modelo Servqual cuyos resultados diagnosticaron que, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se obtuvo las expectativas insatisfechas de 72,83 %; 75,42 %; 70,21 %; 72,67 % y 73,96 % respectivamente, concluyendo que la calidad de servicio de atención es baja con -0.93, no satisfaciendo las expectativas de los usuarios.

De igual manera, Aranguren (2016), realizó un estudio sobre evaluación de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte, con la intención de determinar la calidad que perciben los usuarios de esa Municipalidad. La investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal; se aplicó el modelo Servqual. La muestra se calculó por el método probabilístico, siendo un total de 1,213 personas. Se obtuvo como resultado una brecha negativa en todas las dimensiones, siendo las más amplias las correspondientes a las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad (-2.0) y la menos crítica empatía con una brecha de -1.5, las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad (-1.9), por ende, la percepción de los usuarios es que el servicio global es de baja calidad.

Así mismo, Aznaran (2016), desarrolló como título de investigación Influencia de la Calidad del Servicio en los usuarios de la Municipalidad Porvenir, cuyo objetivo fue interpretar la influencia de la primera variable de estudio sobre la otra a partir de la percepción de los usuarios. Fue de diseño no experimental descriptivo y de enfoque cuantitativo. En este estudio se aplicó un cuestionario en base al modelo Servqual, en una muestra de 80 personas. El hallazgo evidencia que la calidad de servicio fue satisfactoria en un 63 %. Concluyéndose que la calidad del servicio influye de manera positiva en la satisfacción del usuario, lo que comprueba la hipótesis de investigación.

En concordancia con Alvarado (2015), en su investigación denominada percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de la Perla Callao, pretendió determinar el nivel de la

calidad de sus servicios según la perspectiva del ciudadano. El estudio fue de tipo descriptiva, con una muestra de 80 usuarios, para la recopilación de datos se usó el Servqual. De los resultados se puede evidenciar que el nivel de percepción de la calidad de servicio en relación con los elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, responsabilidad, registraron el 94 %, 65 %, 65 % y 65 % respectivamente, con lo cual se concluyó que respecto de la percepción de la calidad del servicio el 20 % de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho, y el 80 % estar satisfecho con el servicio brindado.

En relación con el anterior, Arrué (2014), realizó una investigación descriptiva respecto al nivel de calidad de los servicios de atención brindados por la oficina desconcentrada del OSIPTEL. La metodología se enmarcó por; enfoque cuantitativo, diseño no experimental- transversal y nivel descriptivo. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue realizada a 196 usuarios. Se obtuvo como resultado que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62 %), lo que hace necesario abordarlo con medidas correctivas para mejorar y en un futuro potenciar la realidad obtenida en la institución pública mencionada.

Finalmente, según Urbina (2014) efectuó un estudio respecto a la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario, aplicado en la Intendencia Regional La Libertad. La metodología empleada fue la siguiente; enfoque cuantitativo, diseño no experimental- transversal y nivel explicativo. Se aplicó una encuesta a la muestra, la misma que de 390 usuarios, dando como resultado que la calidad de atención es mala con un 51 % y regular con un 43 %, siendo el servicio prestado ineficiente. Concluyéndose, que la calidad de servicio del área de orientación de la SUNAT influye de forma negativa en la satisfacción de los usuarios, confirmándose la hipótesis de estudio.

2.2. Base Teórico-Científica

Calidad.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) definen la calidad como el juicio que el usuario obtiene de la superioridad o lo bueno de un producto y se relaciona con su satisfacción; quien la determinará en base a sus expectativas y percepciones (p.78).

Por otro lado, cabe indicar que existen numerosas definiciones respecto a la Calidad, todas ellas se han conceptualizado en razón a las características del bien o servicio, como en la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor o usuario.

Calidad de servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry definen la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, el mismo que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores, es decir, lo que esperan que las empresas de servicios ofrezcan y sus percepciones respecto del resultado del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. Por ello, según los autores mencionados, la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio (como se citó en Colmenares & Saavedra, 2007).

Medición de la calidad de servicio.

Modelo Servqual.

El modelo Servqual fue el instrumento utilizado para esta investigación.

El desarrollo del modelo conceptual de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, lleva a la implementación de un diseño de una escala de medida que denominaron Servqual (Service quality), el cual ha sido la más utilizada para medir la calidad de servicio; y en el cual el concepto de calidad de servicio se presenta como el grado de ajuste entre las expectativas del servicio, es decir lo que el cliente desea o espera y la percepción final del resultado del servicio.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) la medida de la calidad de servicio según la escala recoge diferentes atributos del servicio, lo que permite conocer en qué aspectos concretos del servicio hay una mejor o peor evaluación. La escala Servqual incluye cinco dimensiones que permiten conocer la calidad de servicio que se presta en una organización:

fiabilidad, es el empeño de los empleados de la organización en solucionar los problemas de los clientes;

capacidad de respuesta, es la rapidez y prontitud con la que los empleados realizan el servicio;

seguridad, es lo que conduce a la confianza que brindan los empleados de la organización a los clientes;

empatía, es la implicancia con la que los empleados comprenden las necesidades de cada cliente y

elementos tangibles, son todos los equipamientos e instalaciones que se brindan en la prestación de los servicios.

La aplicación práctica del modelo requiere la utilización de un cuestionario que recoge las expectativas y percepciones de los clientes respecto a estas dimensiones. Los numerosos estudios empíricos basados en la aplicación de la escala Servqual han demostrado su consistencia respondiendo al deseo de sus creadores de convertirse en un instrumento genérico de medida de la distancia entre expectativas y percepciones de calidad, aplicable sin ajustes en cualquier actividad. El cliente encuestado debe valorar para cada ítem cuáles eran sus expectativas y cuáles han sido sus percepciones (Camisón C, Cruz S. & González T., 2006).

Modelo Servperf.

El modelo Servperf fue creado por Cronin y Taylor en 1992, tomando como referencia al modelo Servqual, empleando únicamente a la percepción como una adecuada aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2006, p.40). Este modelo aprecia principalmente el desempeño para medir la calidad, de ahí su nombre SERVICE PERFORMANCE).

Cronin y Taylor (1994) propusieron el modelo Servperf mediante estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios, fundamentando su escala exclusivamente en las percepciones, excluyendo las expectativas del servicio general del sector bajo estudio, reduciendo las preguntas sólo a las 22 interrogantes referidas a la percepción sobre el desempeño planteado por el modelo Servqual, ello basado en los problemas de definición del concepto de expectativa, en su variabilidad durante la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. Servperf utiliza las mismas categorías del Servqual para evaluar la calidad del servicio.

Modelo de brechas del servicio.

Es el modelo que, mediante la identificación de puntos críticos, establece las desviaciones que llevan a resultados no esperados por el cliente, perjudicando la calidad y experiencia del servicio. Este modelo plantea cinco brechas, una brecha relacionada con el cliente y las demás referidas a la empresa o proveedor del servicio. La brecha conocida como la brecha del cliente, es la diferencia que se genera entre las expectativas que el cliente tiene de los servicios, fruto de las experiencias pasadas y de información recolectada, y la percepción que el servicio genera una vez ha sido comprobado y experimentado (Gonzales, 2015).

Para cerrar la brecha del cliente el modelo plantea que deben cerrarse otras cuatro brechas, conocidas como las brechas del proveedor del servicio (Zeithaml y Bitner, 2002).

Estas brechas, según Parasuraman et al. (como se citó en Martínez, 2012), son las siguientes:

Brecha 1: No saber lo que el cliente espera. Esta brecha es la diferencia entre las expectativas del cliente respecto del servicio y el conocimiento que la empresa tenga acerca de ellas. Es decir, la comprensión de las perspectivas de los clientes del servicio por parte de los directivos.

Brecha 2: No seleccionar ni el diseño, ni los estándares del servicio adecuados. Esta brecha es la evidencia física, es decir lo tangible que rodea al servicio. A pesar de que los directivos pueden conocer las expectativas de los clientes, es difícil trasladarlas a especificaciones de funcionamiento en la empresa, pues pueden existir barreras en los recursos y en el mercado respecto a la calidad de servicio.

Brecha 3: No entregar el servicio de acuerdo con los estándares definidos. Esta brecha es la discrepancia entre la creación de normas de servicio enfocadas al cliente y el desempeño real del servicio de los empleados de la compañía. La empresa tiene definido los diseños y estándares adecuados de calidad en el servicio, pero no está cumpliendo con ellos. En esta brecha la calidad de los servicios dependerá de los empleados de contacto, por lo que es difícil mantener un nivel de calidad estandarizada.

Brecha 4: Cuando las promesas no son iguales al desempeño. Esta brecha muestra la diferencia entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas del proveedor, aquí las promesas que hace una empresa del servicio mediante su publicidad pueden elevar las expectativas

del cliente sirviendo como estándar para evaluar la calidad del servicio. Se presenta cuando la entrega del servicio no está cumpliendo con las promesas que la misma empresa efectúa.

Definición de términos básicos.

Expectativa.

Según Parasuraman et al. (1988) las expectativas son las predicciones que hace el consumidor respecto a lo que sucederá en la transacción o intercambio, deseos que el cliente siente le debe entregar el proveedor del servicio (p. 17).

Percepción.

Parasuraman et al. (1985) definen a las percepciones como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (p. 21).

Los niveles de alta o baja calidad de servicio dependerán de cómo percibieron los usuarios el resultado del servicio en base a lo que esperaban. El cliente con la prestación del servicio puede experimentar si un servicio está dotado de calidad cuando este sea igual o logre superar sus expectativas; contrario a esto, catalogará como mala calidad si las expectativas no se hayan superado.

III. Hipótesis

Los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque perciben que el nivel de la calidad de servicio es diferente en sus áreas de atención y que en las dimensiones fiabilidad tienen un nivel de insatisfacción, mientras que, en elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía están satisfechos, durante octubre 2019 a enero del 2020.

IV. Metodología

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se utilizó los conocimientos adquiridos.

El nivel de investigación fue descriptivo, ya que se realizó la exposición exacta de la realidad del estudio, caracterizando la variable Calidad de servicio y midiendo la percepción de los contribuyentes respecto a esta variable, exponiendo y resumiendo la información de manera escrupulosa y analizando los resultados, a fin de identificar generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

4.2. Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental - transversal, puesto que se explicó en un momento único y sin manipulación alguna de las variables del por qué ocurre el fenómeno en la realidad.

4.3. Población, Muestra y Muestreo

La población estuvo constituida por contribuyentes atendidos en el centro de servicios al contribuyente de una institución pública del departamento de Lambayeque de octubre 2019 a enero del 2020, en las áreas de atención de Orientación, Trámite y Cabinas. Según datos estadísticos internos de la institución asisten en promedio 1,228 contribuyentes diarios.

La muestra fue obtenida según la fórmula de proporciones, con cálculo muestral para una población finita (Alvitres, 2000), estimándose 220 contribuyentes de la institución en estudio.

La fórmula estadística aplicada fue la siguiente:

$$\eta = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

N = Tamaño de la población	=	1228
z = Grado de confiabilidad	=	1.96 (nivel de confianza 95%)
e = Margen de error	=	0.06 (6%)

p = Probabilidad que ocurra	=	0.5
q = Probabilidad que no ocurra	=	0.5
Reemplazando:		220

El muestreo fue probabilístico, ya que todos los contribuyentes atendidos en esta institución tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Asimismo, se aplicó un muestreo estratificado, ya que se subdividió la población en subgrupos o estratos por las diversas áreas de atención. “El número de elementos que deberá tomarse de cada estrato se determina proporcionalmente, según la cantidad de unidades que integra cada estrato y en base a la totalidad de la población muestral” (Alvitrez, 2000 p.93).

En base a su aplicación se determinó una muestra para cada área de servicio de:

Orientación: 81 Trámites: 90 Cabinas: 49

4.4. Criterios de Selección

Inclusión: contribuyentes atendidos en las áreas de servicios de orientación, trámites y cabinas de ambos sexos, mayores de edad.

Exclusión: contribuyentes que presenten algún tipo de discapacidad que le impidan expresar su opinión.

Eliminación: cuestionarios de aquellos usuarios que no se hayan completado todos los ítems o tengan más de una respuesta por ítem.

4.5. Operacionalización de Variables

Variable independiente:

Calidad de servicio

Variables intervinientes:

Grado de instrucción: Iltrado, Primaria, Secundaria, Superior técnico, Superior universitario.

Áreas de atención: Orientación, Trámites, Cabinas

(Ver Anexo A)

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para la obtención de los datos fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario basado en la teoría Servqual (ver Anexo B).

El instrumento estuvo conformado por 22 preguntas, las cuales fueron respondidas para expectativas y para percepciones. Las dimensiones fueron las siguientes:

Elementos tangibles:

Fiabilidad:

Capacidad de respuesta

Seguridad y

Empatía:

La valoración se encuentra comprendida entre 1 a 7 puntos, siendo 1 puntuación más baja y 7 la más alta. La encuesta se realizó de manera individual en una duración aproximada de 10 a 15 minutos. El cuestionario estuvo compuesto de los ítems del 1 al 4 por dimensión elementos tangibles, los ítems del 5 al 9 por la dimensión fiabilidad, los ítems del 10 al 13 por la dimensión capacidad de respuesta, los ítems del 14 al 17 por la dimensión seguridad y los ítems del 18 al 22 por la dimensión empatía.

Para la calificación de la prueba se procedió en primer lugar con la codificación de cada una de las respuestas, asignándoles valores entre 1 y 7. Siendo 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo; 3: Levemente en desacuerdo; 4: Incierto; 5: Levemente de acuerdo; 6: De acuerdo; 7: Totalmente de acuerdo

Luego se procedió a obtener la brecha, que es la diferencia ($P - E$) entre las percepciones (P) y expectativas (E), cuyos valores (índices) si es 0 o positivo (+) significó que el usuario está satisfecho, mientras que si el resultado es negativo (-) indicará la insatisfacción del usuario. Validez del instrumento: El instrumento usado, fue el Servqual el cual ha sido validado en estudios anteriores y con similares poblaciones, considerándolo por su confiabilidad y adaptación a distintos ámbitos de estudio. Las preguntas que integran la encuesta definitiva se realizaron de acuerdo con el modelo Servqual original y teniendo en cuenta una adaptación aplicada en una institución pública similar a la de objeto de estudio, en la ciudad de Lima.

Para medir el grado de confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto de 30 cuestionarios de la población y se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach.

4.7. Procedimientos

Se solicitó autorización a la institución pública, a efectos de llevar a cabo el presente trabajo de investigación, a través de una carta dirigida al Intendente de dicha administración (Anexo C). Asimismo, se informó al jefe de la división de servicios de atención al contribuyente la realización de la encuesta, haciendo las respectivas coordinaciones sobre los horarios para acceder a la población durante la estancia en espera de su atención en las áreas de orientación, trámites y cabinas, así mismo se habilitó un espacio adecuado para su aplicación. Posteriormente, se identificó a los contribuyentes y se le expuso los fines y beneficios de la investigación, con el objetivo de invitarles a participar. El cuestionario se aplicó de manera individual, explicándose con un lenguaje claro y comprensible las indicaciones necesarias para su aplicación, resolviendo las dudas de los participantes.

Finalmente, se efectuó una revisión de toda la información recolectada y de los criterios de selección para su correcta inclusión en su procesamiento.

4.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para determinar la confiabilidad, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico informático SPSS. La información recabada a través del instrumento se trasladó a una hoja electrónica de datos, la cual constituyó la base de datos sobre los cuales se efectuó todo el análisis de la información, efectuando un control de calidad posterior para constatar que los datos hayan sido trasladados correctamente. Para determinar la distribución normal de los datos se aplicó la prueba Kolmogorov - Smirnov con la aplicación de la herramienta MegaStat del programa Microsoft Excel, última versión. Para estimar la implicancia de las áreas de atención y del grado de instrucción en la calidad de servicio, se aplicó el análisis de varianzas ANOVA.

Asimismo, se procedió con la codificación de cada una de las respuestas asignándoles valores entre 1 y 7. Luego se obtuvo la brecha, que es la diferencia (P - E) entre las percepciones (P) y expectativas (E), cuyos valores (índices) si es 0 (cero) o positivo (+) significa que el usuario está satisfecho, mientras que si el resultado es negativo (-) indicara la insatisfacción del usuario. Para determinar los niveles de satisfacción global de servicio, se obtuvo el promedio de la brecha de cada usuario, luego de las frecuencias de las brechas positivas (más las brechas valuadas con 0) y negativas y así se consolidó la satisfacción del usuario. Se utilizó el programa Excel 2016 de Microsoft y los resultados se presentaron en tablas y figuras.

4.9. Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología de la Investigación
<p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio global, por área de atención, según dimensiones y grado de instrucción percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020?</p>	<p>Los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque perciben que el nivel de la calidad de servicio es diferente en sus áreas de atención y que en las dimensiones fiabilidad tienen un nivel de insatisfacción, mientras que, en elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía están satisfechos, durante octubre 2019 a enero del 2020.</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio global, por área de atención según dimensiones y grado de instrucción, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Estimar la implicancia del grado de instrucción y área de atención en la calidad de servicio percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.</p> <p>Determinar el nivel de calidad por área de atención y según dimensiones, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio global por área y dimensiones, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.</p>	<p>a) Método y diseño de la investigación Tipo de investigación: Aplicada, enfoque cuantitativo Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental- Transversal</p> <p>b) Población y muestra: La población estuvo conformada por 1228 contribuyentes atendidos diariamente en una institución pública, según datos estadísticos internos de la institución. La muestra ha sido obtenida según la fórmula de proporciones, con cálculo muestral para una población finita, determinándose un número de 220 contribuyentes.</p> <p>c) Técnicas e instrumentos de recolección Técnica: Encuesta Instrumento: Se aplicó el modelo Servqual a través de cuestionario de preguntas.</p> <p>d) Procesamiento de análisis de datos. La información recolectada se registró en una hoja de datos. Para la distribución normal de los datos se aplicó la prueba Kolmogorov - Smirnov con la aplicación de la</p>

		<p>Determinar las brechas de calidad de servicio global, por dimensión, indicador y área de atención de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.</p>	<p>herramienta MegaStat del programa Microsoft Excel, última versión. Para estimar la implicancia de las áreas de atención y del grado de instrucción en la calidad de servicio, se aplicó el análisis de varianzas ANOVA. Para determinar los niveles de satisfacción global de servicio, se obtuvo el promedio de la brecha de cada usuario, luego de las frecuencias de las brechas positivas (más las brechas valuadas con 0) y negativas y así se consolidó la satisfacción del usuario. El mismo procedimiento se realizó por cada dimensión y los resultados se presentaron en tablas y figuras.</p>
--	--	--	---

4.10 Consideraciones éticas

Se solicitó autorización a la institución pública para llevar a cabo la presente investigación. Asimismo, se entregó una hoja informativa (Anexo D) a todos los participantes de la encuesta, documento en el que se comunicaban detalles fundamentales del estudio: título, objetivos, duración.

Antes de aplicar el instrumento se marcó énfasis en que la encuesta sería totalmente anónima y se protegería la confidencialidad de los participantes, respetando la respuesta ya sea positiva o negativa, dando lugar así, a la aplicación del principio de autonomía. Se garantizó que no se expondrá a dominio público datos que permitan identificar a los participantes, siendo la misma de carácter confidencial.

De igual forma, se usó la herramienta de antiplagio denominado Turnitin para asegurar la probidad académica de la presente investigación (Anexo E).

V. Resultados

5.1. Normalidad de los Datos

La prueba Kolmogorov - Smirnov indicó que los datos siguen distribución normal, obteniéndose los valores para el área de trámites $p = ,580$, área orientación $p = ,132$ y área de cabinas $p = ,128$. Por tal motivo se emplearon pruebas estadísticas paramétricas, en los posteriores análisis.

5.2. Confiabilidad

La prueba de confiabilidad indicó que los datos son confiables. El coeficiente de Alfa de Cronbach mostró un valor de $\alpha = ,968$

5.3. Implicancia del Grado de Instrucción en la Percepción de la Calidad de Servicios

La prueba estadística F de varianzas indicó no haber diferencias significativas en la variabilidad de los datos entre el grado de instrucción de los contribuyentes que acuden a las áreas de atención de orientación, trámites y cabinas. La prueba Anava indicó que son iguales, por lo tanto, los análisis posteriores se realizaron para los grados de instrucción en conjunto (ver Tabla 1).

Tabla 1

Análisis de varianza de la calidad de servicio en los grados de instrucción de los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

RESUMEN						
<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Primaria	5	-0.245	0.190	0.281	0.839	2.646
Secundaria	42	-0.206	0.462			
S.Técnico	65	-0.197	0.611			
S. Universitario	108	-0.287	0.417			

5.4. Implicancia del Área de Atención en la Percepción de la Calidad de Servicio

La prueba estadística F de análisis de varianzas indican que no hay diferencias significativas en las áreas de atención. El valor crítico es 3,037, en tanto el valor de F estadístico es ,902 siendo menor. El valor de significancia en las variables es ,407, siendo este mayor con respecto al nivel estadístico significativo ,05. (Ver Tabla 2).

Los resultados orientaron para que los análisis se realicen conjuntamente, sin embargo, por ser áreas de atención diferentes y de interés de la institución, se estudiaron los resultados por separado.

Tabla 2

Análisis de varianza de la calidad de servicio en las áreas de atención de los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

RESUMEN						
<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Trámites	90	-0.275	0.885	0.902	0.407	3.037
Orientación	81	-0.165	0.244			
Cabinas	49	-0.317	0.099			

5.5. Calidad de Servicio por Área de Atención de una Institución Pública

Área de Trámites.

Niveles de calidad de servicio según dimensión.

En todas las dimensiones de calidad de servicio en el área de atención de Trámites, se determinó satisfacción por sobre 52 % registrando un mayor porcentaje en seguridad y empatía; mientras que el nivel de insatisfacción alcanzó entre 34 % y 48 %, registrando el mayor valor en la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta (ver Figura 1).

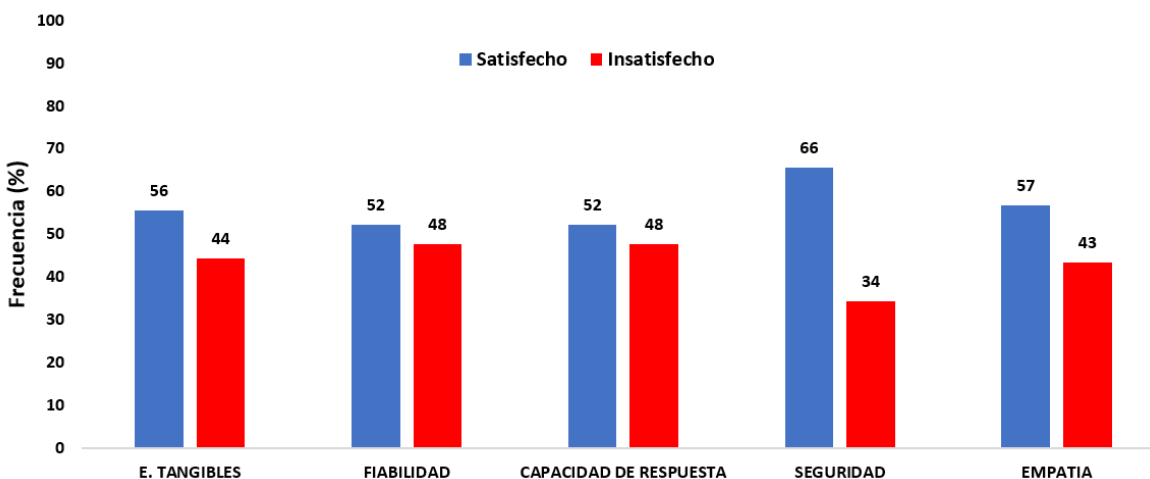


Figura 1. Frecuencia de la calidad de servicio del área de atención de trámites según, dimensión percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Área de Orientación.

Niveles de calidad de servicio según dimensión.

Por dimensiones de la calidad de servicio, en el área de orientación se presentó nivel de insatisfacción sólo en fiabilidad, con un nivel de 51 %; en tanto que el nivel satisfacción oscilo entre 57 y 67 %, siendo la dimensión seguridad, la que alcanzo un mayor nivel (ver Figura 2).

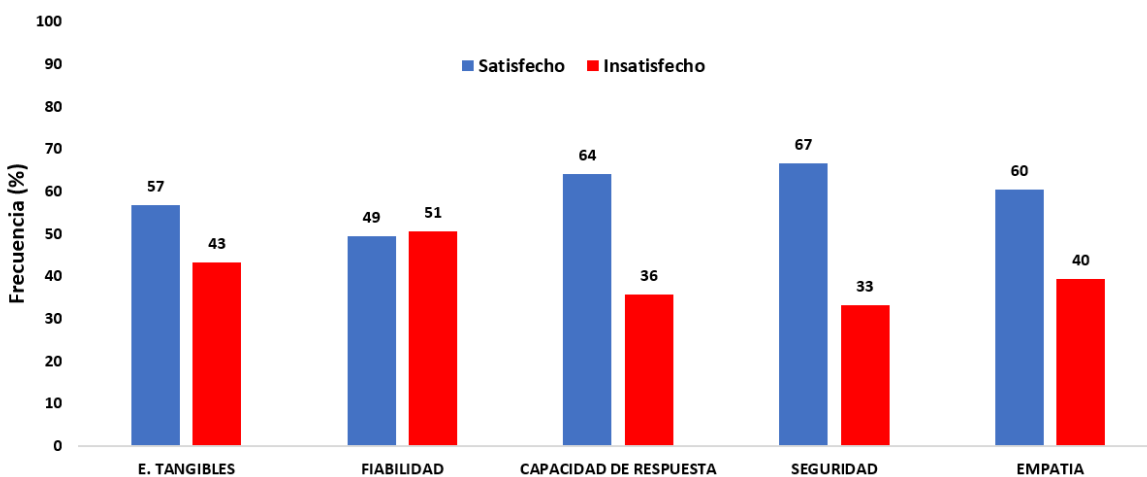


Figura 2. Frecuencia de la calidad de servicio del área de atención de orientación, según dimensión percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Área de Cabinas.

Niveles de calidad de servicio según dimensión.

En las dimensiones de la calidad de servicio en el área de cabinas, se registró nivel de satisfacción en elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, variando entre 41 % y 80 %, siendo la dimensión seguridad el más alto. Por el contrario, el nivel de insatisfacción, vario entre 20 % y 59 %, siendo fiabilidad el mayor índice. (ver Figura 3).

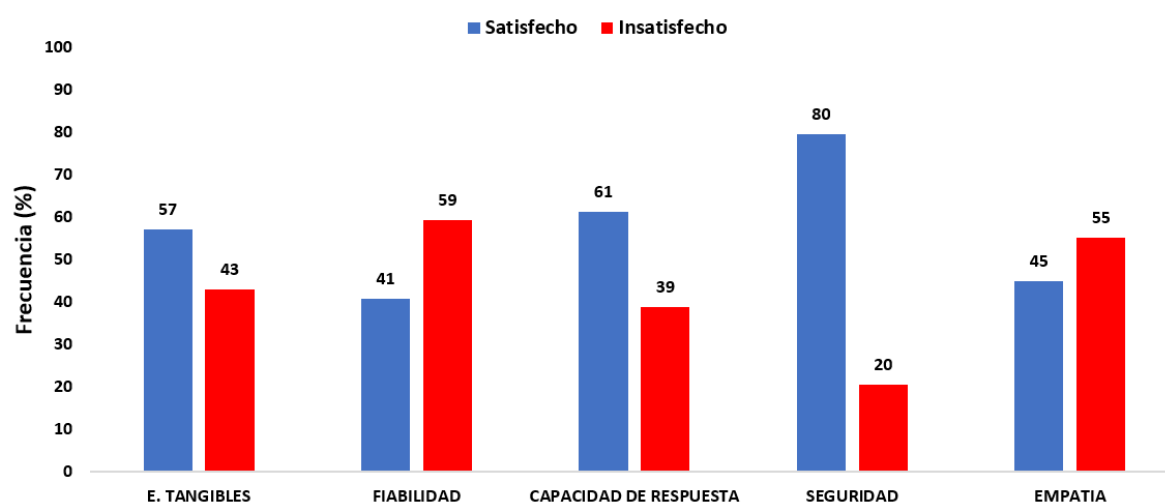


Figura 3. Frecuencia de la calidad de servicio del área de atención de cabinas, según dimensión percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

5.6. Calidad de Servicio Global de una Institución Pública del Departamento de Lambayeque

Niveles de calidad global.

Los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020, percibieron un nivel de calidad del 44 % de satisfacción y 56 % de insatisfacción general.

Niveles de calidad global según dimensión.

A nivel global se determinó el nivel de insatisfacción únicamente en fiabilidad, con 51 %, en tanto que la satisfacción varió entre 49 % y 69 %, registrando mayores niveles en las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta (ver Figura 4).

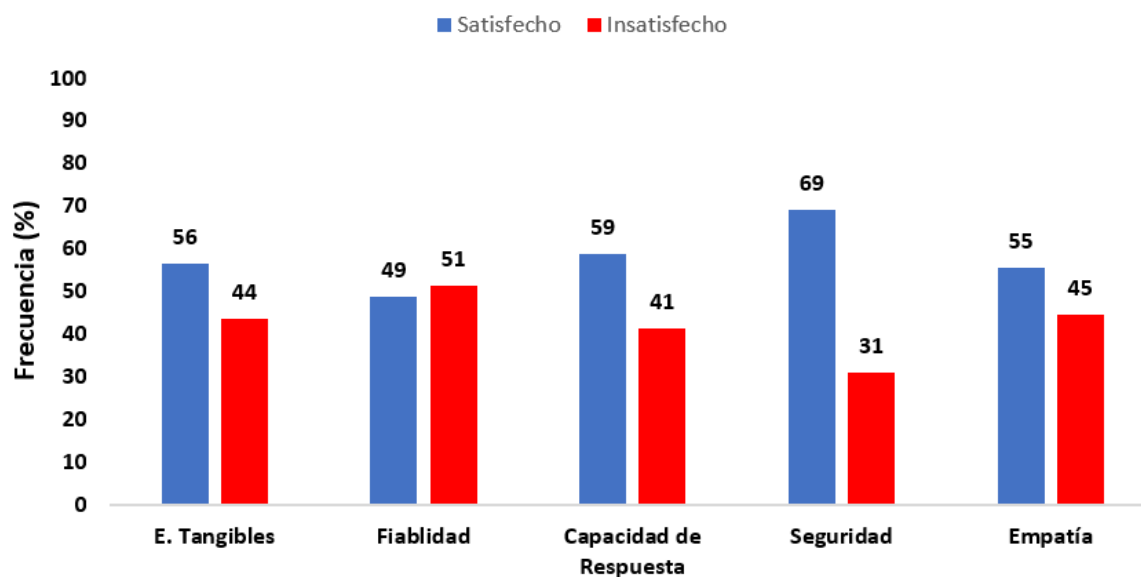


Figura 4. Frecuencia de niveles de calidad global, según dimensión percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Niveles de calidad global según área de atención.

A nivel global se determinó que el área que registra un nivel de satisfacción fue la de Trámites con un 56 %, en tanto que en las áreas de Orientación y Cabinas se percibió un nivel de insatisfacción superior al 60 %, siendo la de Cabinas el área de mayor insatisfacción con un 71 % (ver Figura 5).

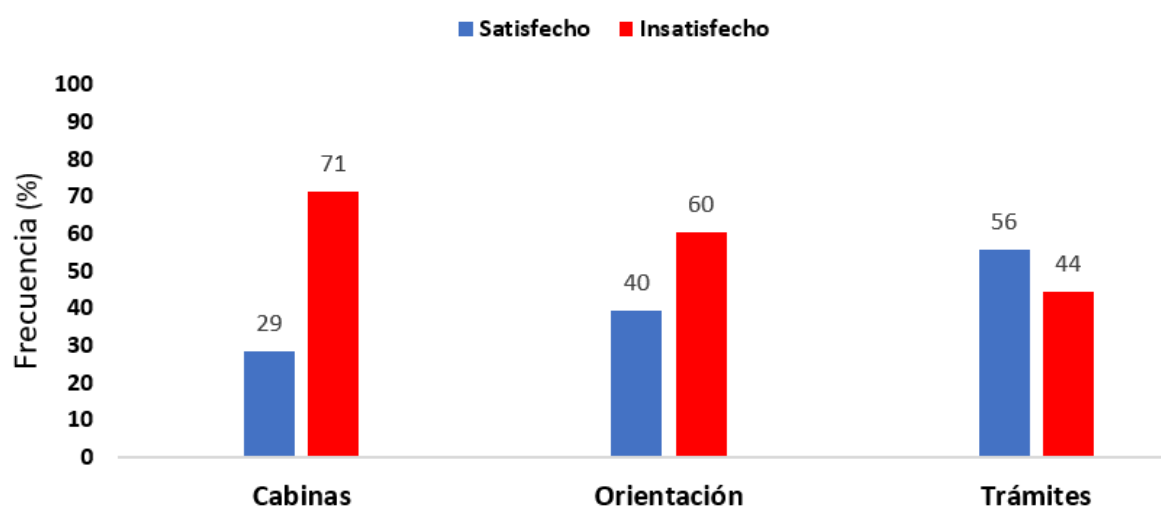


Figura 5. Frecuencia de niveles de calidad global, según área de servicios, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

5.7. Brechas de Calidad de Servicio

Brechas de calidad de servicio global por dimensión.

A nivel global, se evidencian brechas negativas en todas las dimensiones, siendo la dimensión de fiabilidad la de mayor valor (-0,44), contraria a la dimensión seguridad (-0,08) (ver figura 6).

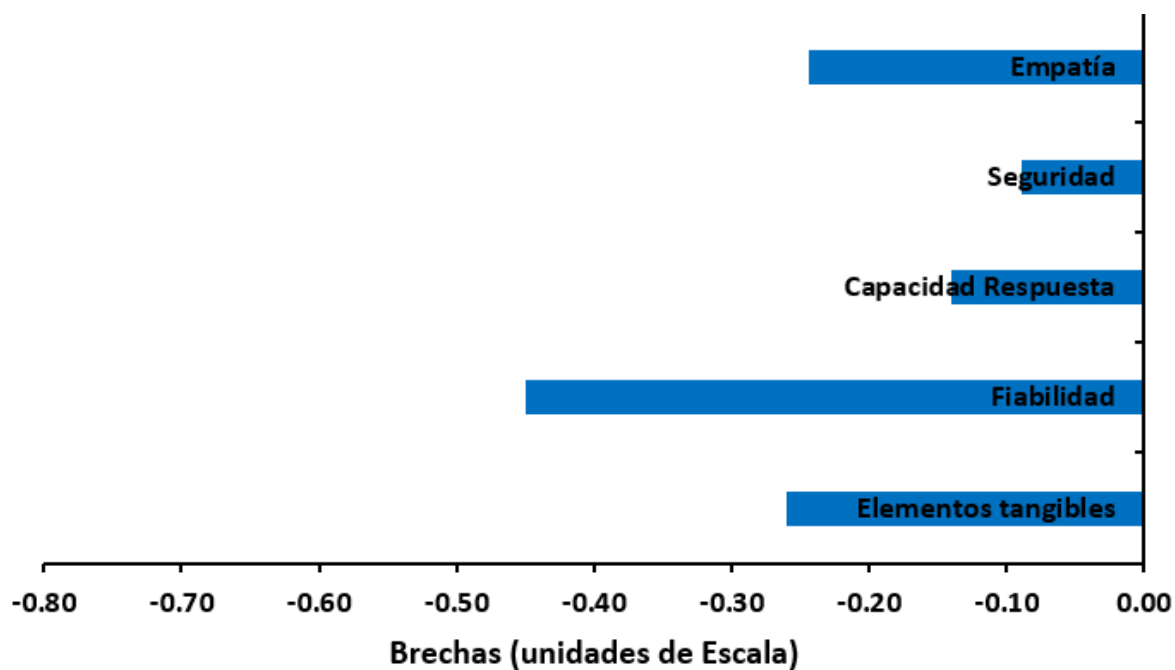


Figura 6. Brecha (en valores de escala calidad de servicio) global por dimensión, de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Brechas de calidad global por indicador.

Los indicadores con mayor valoración son empleados correctamente vestidos, amabilidad y atención personalizada, mientras los de menor valor: cumplimiento de compromisos, guardar sus registros con exactitud y horarios convenientes (ver figura 7).

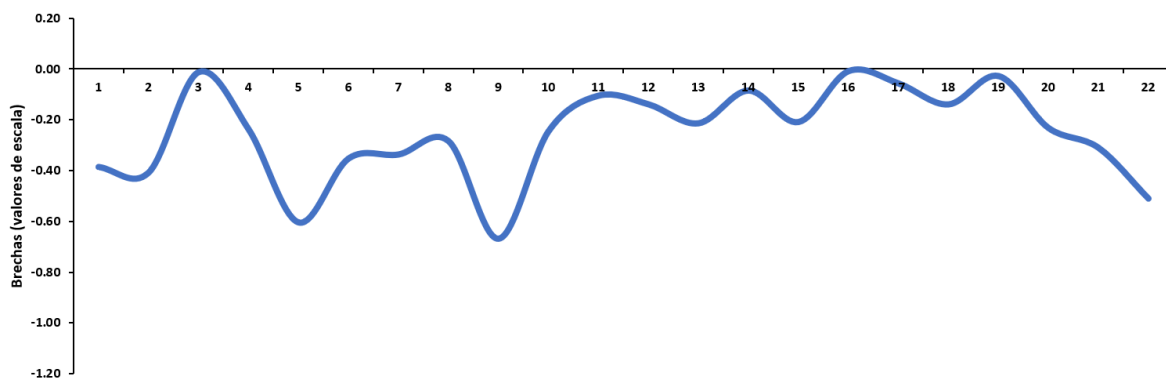


Figura 7. Brechas en valores de la escala, por indicador de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Brechas de calidad de servicio por área y dimensión

En una visión global con los datos del cuestionario calidad de servicio, en valores de la escala Likert, se analizó comparativamente las áreas de atención y dimensiones, evidenciando que todos los servicios muestran una brecha de calidad negativa. En todas las dimensiones los menores valores negativos se presentaron en el área de orientación y los mayores valores negativos en cabinas. Las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad se mostraron con valores negativos similares y menores en las tres áreas de servicio, al igual que las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, siendo estas las que registran un mayor valor negativo en trámites, orientación y cabinas (ver Figura 8).

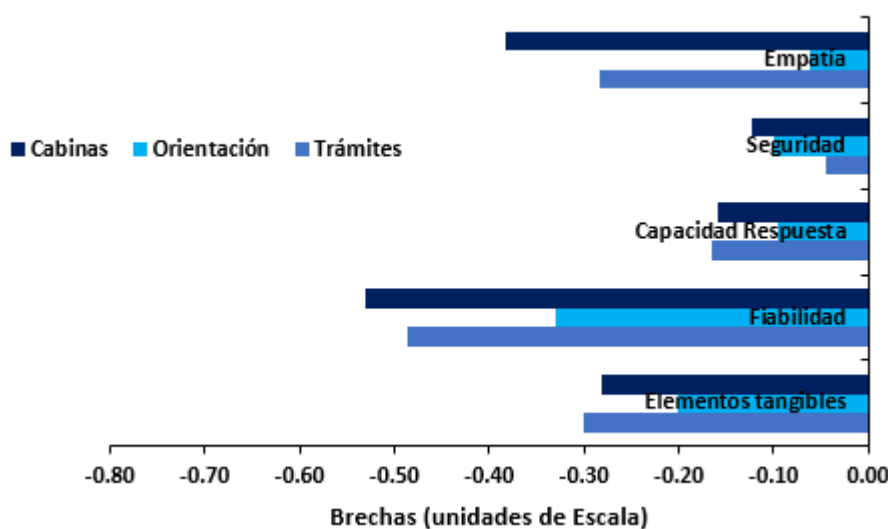


Figura 8. Brechas (en valores de escala calidad de servicio) por dimensión y áreas de servicio, de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Brechas de calidad de servicio por área de atención e indicador

Los indicadores con mayor valoración por área de atención, fueron en trámites: 3 – los empleados están correctamente vestidos y tienen una pulcra apariencia y 16 – los empleados de la institución actuaron con respeto, cordialidad y amabilidad, mientras que orientación: 19 – fue atendido de manera personalizada y 20 – los empleados de esta institución conocen las necesidades de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en cabinas se repite el indicador 3 y 17 – durante la atención se percibió que el empleado demostró un buen conocimiento técnico respecto a la información requerida. Asimismo, las tres áreas coincidieron con el indicador 5 – cuando prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumple, como el menos valorado, seguido del indicador 9 – mantiene sus registros libres de error, en las áreas de trámites y orientación y el indicador 22 – la institución cuenta con horarios convenientes, en cabinas (ver Figura 9).

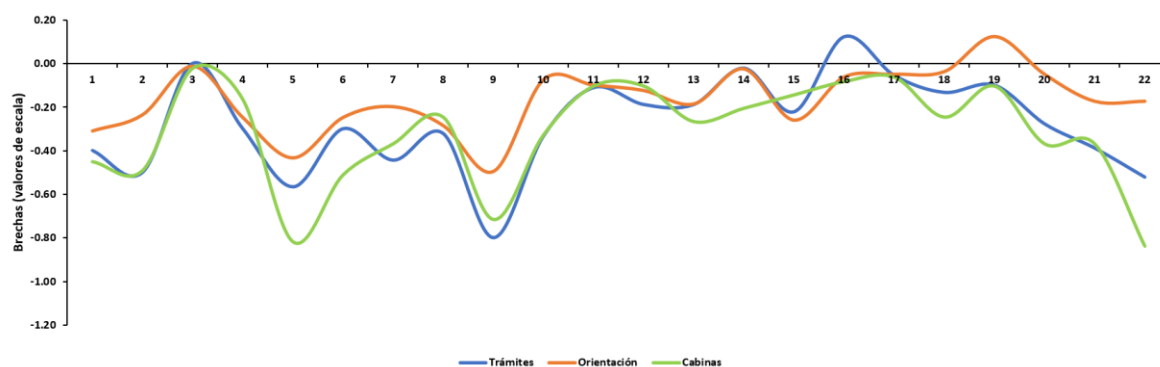


Figura 9. Brechas en valores de la escala, por ítem para cada área de atención, de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

VI. Discusión

La institución pública, objeto de estudio, es un organismo que tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

Realiza también una importante labor de asistencia e información de las obligaciones tributarias, por lo que su trabajo no solamente está enfocado en gestionar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, sino también en brindar un servicio de calidad a los ciudadanos y usuarios, realizando labores de atención personalizada a los contribuyentes del departamento de Lambayeque.

Los servicios que presta son de Orientación: Ofrece asistencia a los contribuyentes y ciudadanía en general, respecto de los diversos servicios que brinda esta institución, así como de la aplicación, sentido y alcance de las normas tributarias. Trámites: Recibe y captura los trámites del registro único de contribuyentes, comprobantes de pago, declaraciones juradas y pagos, así como documentos valorados y otros y Cabinas: Orienta en el uso del medio virtual en relación con trámites y consultas. Mensualmente son atendidos un promedio de 33,384 contribuyentes según el sistema de administrador de colas.

El instrumento utilizado para este estudio fue el modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, el cual contrasta expectativas y percepciones a través de 5 dimensiones y ha sido utilizado en diferentes sectores; siendo una herramienta pertinente y recurrente de la medición de la calidad en diversas investigaciones.

En el estudio de la implicancia del grado de instrucción en la percepción de la calidad de servicio, se ha determinado que la percepción de la calidad es igual hallándose el mismo nivel de importancia en su valoración. Similar resultado se percibió en las diversas áreas de atención, sin embargo, por necesidades de análisis institucionales y de resultados se efectuó el estudio por separado.

En el análisis de la calidad de servicio por área de atención, según dimensión en el área de orientación, los contribuyentes consideran un nivel de satisfacción en cuatro dimensiones del

cuestionario aplicado, con un mayor nivel en la dimensión de seguridad. La insatisfacción se registró en fiabilidad, evidenciado en sus respuestas respecto al indicador de cumplimiento de compromisos y registros libres de error. Los contribuyentes se encontraron satisfechos con las instalaciones físicas, equipos y el aspecto del personal, así como con su disposición, trato y conocimiento, sin embargo, esta percepción es diferente en la fiabilidad, esto debido a que esta área, recibe todas las consultas en general, que incluyen problemas que muchas veces no pueden ser solucionados por el personal de esta área. Al respecto, en un estudio en Trujillo, se refiere igualmente a un grado de insatisfacción en orientación, en lo que concierne a fiabilidad, evidenciando falta de interés en la solución de problemas según Urbina (2014).

En el estudio de la calidad de servicio por área de atención, según dimensión en el área de Trámites, se registró un nivel de calidad de satisfacción en todas las dimensiones, predominando una percepción positiva, principalmente en la dimensión seguridad, ya que los contribuyentes percibieron que los colaboradores que brindaron este servicio les transmitieron confianza y actuaron con respeto y cordialidad, demostrando conocimiento técnico. Cabe indicar que esta área cuenta con personal de experiencia, que hacen que el servicio brindado sea rápido, así mismo se realiza un constante monitoreo, verificando el cumplimiento de protocolo de atención y la realización correcta de los trámites, así como revisiones posteriores de los mismos, lo que minimiza el margen de error en este proceso y conlleva a estos resultados.

Con respecto, al estudio de la calidad de servicio por área de atención, según dimensión en el área de Cabinas, los contribuyentes se encuentran satisfechos en las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, contrario a fiabilidad y empatía. Los contribuyentes, han calificado al personal del área de Cabinas con un alto nivel de conocimiento y cortesía y con un alto grado de disposición por atender correcta y rápidamente al contribuyente; sin embargo, se aprecia baja satisfacción respecto a empatía, ya que en esta área se pone a disposición el uso gratuito de quince cabinas para la realización de trámites y presentación de declaraciones juradas y si bien existen tres empleados para orientar en el uso de la plataforma informática, son los mismos contribuyentes quienes deben efectuar sus trámites y declaraciones, por lo que en sus respuestas manifiestan que la atención no es personalizada. Asimismo, muestran insatisfacción en fiabilidad, esto por la lentitud, caída de sistema y fallas informáticas que son las principales falencias que presenta la administración en los servicios que ofrece.

En cuanto a la calidad de servicio global, se evidenció un nivel de calidad de insatisfacción, manifestando problemas debido a la diversidad de criterios respecto de los alcances de las normas legales o aplicación de procedimientos tributarios, asimismo no cuenta con un eficiente sistema informático que asegure información libre de error y oportunidad en la solución de los problemas. Similar situación, se muestra en el centro de servicio al contribuyente de Lima Centro, según lo evidenciado por Vizcardo (2017); igualmente, Estrella (2018) en la investigación de la calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente de Ate, determina que existe insatisfacción; en tanto Aranguren (2016), concluyó que los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte consideran que la atención es de baja calidad.

En los niveles de calidad global según dimensión, se halló insatisfacción sólo en la dimensión de fiabilidad, existiendo predominancia en las dimensiones restantes. En ese sentido, si bien existen mejoras en los elementos tangibles en lo que respecta a las instalaciones físicas y en cuanto al servicio que brinda el personal; los contribuyentes perciben un alto nivel de conocimiento, cordialidad, capacidad de respuesta y empatía, sin embargo, aún se evidencia problemas en los sistemas informáticos y falta de habilidad para realizar oportunamente el servicio en forma fiable y precisa, hechos que orientaron a estos resultados. Al respecto, Angulo (2017) refirió insatisfacción del grupo de control de regímenes aduaneros en el Callao, en todas las dimensiones, con mayor porcentaje en la dimensión empatía y Luna (2017) determinó satisfacción en elementos tangibles e insatisfacción en las dimensiones restantes, en el servicio de los operadores de comercio exterior en el Callao.

Respecto a los niveles de calidad global según área de atención, se determinó que el área que registra un nivel de satisfacción fue trámites, en tanto en las áreas de orientación y cabinas se percibió un nivel de insatisfacción. En orientación se observó que el contribuyente espera una respuesta rápida y definitiva de alguna consulta o un problema presentado; sin embargo, el gestor es un medio de coordinación o de reporte de dicha situación; que, si bien es cierto, se interesa por atender el caso, al no depender de él directamente puede ser que al contribuyente le genere alguna duda de la efectividad de su servicio; mientras que en el área de cabinas se presentan continuas fallas en el sistema, lo que genera demora en la atención e incomodidad en los contribuyentes que esperan utilizar estos medios sin errores.

En lo que se refiere al análisis de las brechas de calidad de servicio global, se evidencia un valor negativo en todas las dimensiones, con mayor grado en fiabilidad, seguido de elementos

tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. En este análisis, Vizcardo (2017) obtuvo como resultado negativo más alto la dimensión capacidad de respuesta, seguido de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía; en tanto Aranguren (2016) evidenció igualmente brechas negativas, siendo las más amplias las correspondientes a la dimensión de elementos tangibles; también Estrella (2018) comprobó las brechas más significativas en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta y una brecha positiva en elementos tangibles; asimismo, Luna (2017) identificó una brecha positiva en la dimensión elementos tangibles y negativas en las dimensiones restantes.

De la evaluación de las brechas de calidad de servicio por indicador, se identificó brechas negativas en todos los indicadores, siendo el de mejor valoración el ítem de empleados correctamente vestidos, esto porque la institución proporciona a sus colaboradores uniformes, que son de uso obligatorio. Asimismo, se destaca la atención rápida, disposición, empatía y cordialidad que muestran los empleados en su atención.

En ese contexto, el supervisor de la institución objeto de estudio (comunicación personal, diciembre 03 del 2019) resaltó la capacitación y talleres de atención realizados, orientados a optimizar los servicios brindados.

Por el contrario, los indicadores con mayor insatisfacción fueron incumplimiento de compromisos y falta de registros libres de error, así como los horarios de atención establecidos, los cuales se originan básicamente por la continuidad en los errores informáticos, los cuales además generan desconfianza en los contribuyentes para el uso de las plataformas informáticas. Al respecto, Estrella (2018), reconoció en Ate, que, de los 22 ítems, 20 resultaron con brechas negativas. Siendo los indicadores que registraron una brecha positiva equipos actualizados y el aspecto de las instalaciones físicas, mientras que las negativas se encontraron en capacidad de respuesta.

En el análisis de las brechas de calidad de servicio por área y dimensión, se evidencia que todos los servicios muestran una brecha de calidad negativa; en opinión de los contribuyentes, la atención recibida no ha cumplido las expectativas. El área de cabinas tiene los porcentajes más altos de insatisfacción, seguida de Orientación y Trámites.

En el estudio de las brechas de calidad de servicio por área de atención e indicador, se observa que las tres áreas coinciden con el indicador de cumplimiento de compromisos y registros

libres de error como los menores valorados y con mayor valor los ítems de vestimenta, seguridad, cordialidad y amabilidad y conocimiento técnico. A nivel de las áreas, persiste la brecha en los indicadores de fiabilidad originados por los problemas informáticos.

Con respecto al análisis de los resultados por áreas de atención, es conveniente indicar que no existen estudios previos. Sin embargo, Barturen (2017) en el estudio de calidad de servicios percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2 Chiclayo, realiza una investigación en una población diferente a la del objeto de estudio, determinando tres áreas de servicios: emergencia, consulta externa y hospitalización, sobre los cuales realiza el análisis de la investigación, evidenciando la importancia de la evaluación separada y detallada que coadyuva a las mejoras institucionales que justifica este estudio.

VII. Conclusiones

En la apreciación de los contribuyentes, el grado de instrucción y las áreas de atención, no influyen de modo significativo en la percepción de la calidad de servicio en una institución pública del departamento de Lambayeque.

En el nivel de calidad por área de atención, Trámites es percibida por los contribuyentes con un nivel satisfactorio, con mayor valoración en la dimensión de seguridad y empatía; mientras que en las áreas de orientación y cabinas registran insatisfacción, sin embargo, en las dimensiones, registran un nivel satisfactorio excepto en fiabilidad en orientación y fiabilidad y empatía en cabinas.

En el nivel de calidad global, los contribuyentes percibieron insatisfacción, registrando satisfacción en todas las dimensiones excepto en fiabilidad.

En las brechas de calidad de servicio de manera global, la mayor brecha negativa se encuentra en la dimensión de fiabilidad y en cuanto a los indicadores los de mayor valoración fueron empleados correctamente vestidos y amables y el de menor valor, el de mantener sus registros libres de error.

En cuanto a las brechas por área, todas muestran una brecha negativa, los menores valores se presentaron en el área de Orientación y los mayores valores en Cabinas. Las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad se mostraron con valores similares en las tres áreas de servicio, al igual que las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, siendo estas las que registran un mayor valor negativo en trámites, orientación y cabinas.

En el contexto de los ítems, los indicadores con mayor valoración por área de atención fueron en Trámites: empleados correctamente vestidos y actuaron con respeto, cordialidad y amabilidad, mientras que orientación: atención personalizada y conocen las necesidades y en cabinas, buen conocimiento técnico y se repite el indicador referente la vestimenta y pulcritud. Asimismo, las tres áreas coincidieron en señalar como indicadores menos valorados: cumplimiento de compromisos; seguido de registros libres de error y en cabinas adicionalmente horarios convenientes.

VIII. Recomendaciones

En relación con la atención en el área de Trámites, es necesario repotenciar los resultados obtenidos, así como indagar las estrategias y buenas prácticas implementadas en esta área, a fin de ser replicadas a nivel nacional.

Con respecto, a la atención en el área de Orientación, se recomienda constantemente capacitar y evaluar al personal respecto de la normatividad y procedimientos tributarios necesarios para brindar información de calidad, así mismo implementar un Programa de Especialistas Tributarios que asegure unificación de criterios, absolución de consultas complejas y el estudio de las normas y procedimientos tributarios.

En el área de Cabinas, es imprescindible orientar los esfuerzos a optimizar los sistemas computarizados y dejarlos libres de error, implementando infraestructura tecnológica moderna que soporte el crecimiento de la demanda virtual, así como realizar ajustes en diseño, contenidos y lenguaje simple que faciliten la navegación y uso de la plataforma virtual, de manera que se proyecten como una opción más amigable y confiable que ayude al cumplimiento tributario con el menor costo, asimismo evaluar el incremento de cabinas, personal y ampliación de horarios de atención.

En la calidad de atención global, siendo las expectativas del contribuyente atención rápida, orientación precisa y paciente en lenguaje simple, orientadores capacitados y simplificación de trámites, se recomienda una gestión integral del capital humano; repotenciar las estrategias que buscan mantener la cordialidad y amabilidad en el trato y reforzar el programa de capacitación que permita contar con personal actualizado y altamente capacitado.

IX. Lista de referencias

- Alvarado, F. (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4624>
- Alvitres, V. (2000). *Método Científico: Planificación de la Investigación* (2a. ed.). Chiclayo, Perú: Ciencia.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Angulo, R. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5256>
- Aranguren, M. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8792>
- Arrúe, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Descentralizada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. San Juan Bautista. Recuperado de <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>
- Aznaran, M. (2016). *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad distrital del Porvenir – Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5279>
- Barturén, P. (2019). *Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto – diciembre 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovego – Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>

- Camisón, C., Cruz, S. & González T. (2006). *Gestión de la Calidad, Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson Educación S.A. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Colmenares O. & Saavedra J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio – diciembre 2007*. Artículo Técnica Administrativa, 06-04. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Ciudadanos al Día. (2013). *Atención al Ciudadano en Ministerios 2013*. Recuperado de <http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/581-bolet%C3%ADncad-n%C2%B0-158-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-en-organismos-t%C3%A9cnicos-2013.html>
- Cremades, L. (2011). *El “Kaizen” de nuestras Administraciones Tributarias*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. Recuperado de <https://www.ciat.org/el-kaizen-de-nuestras-administraciones-tributarias/>
- Chambilla, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Plata - Argentina. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45475>
- Estrella, Ch. (2018). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT – Ate-2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30888>
- González, J. (2015). *Modelo de las brechas del servicio*. Recuperado de https://www.linkedin.com/pulse/modelo-de-brechas-del-servicio-juan-manuel-gonz%C3%A1lez-s%C3%A1nchez?src=aff-ref&veh=jobs_aff_ir_pid_357605_plc_YieldKit%20GmbH_adid_615074&trk=jobs_aff_ir_pid_357605_plc_YieldKit%20GmbH_adid_615074&clickid=SipRJ9VskxyJTrn0JSywsQuwUkn0jnVrUyqAys0&irgwc=1
- Hodges, Y. (2013). *Servicios al Contribuyente en Directrices detalladas para la mejora de la Administración Tributaria en América Latina y el Caribe*. Deloitte Consulting LLP.

Recuperado de https://www.usaid.gov/sites/default/files/LAC_TaxBook_Ch%206%20-%20SPANISH.pdf

- Huamán, M. (2016). *Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016*. (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12956>
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11990>
- Huamán, M. (2018). Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12956>
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1864>
- Kotler, P. (2006). Dirección de mercadotecnia. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice Hall
- Luna, J. (2017). *Calidad del servicio desde la perspectiva de los Operadores de Comercio Exterior en la Aduana Aérea y Postal del Callao* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6544>
- Martínez, E. (2012). *Modelo de las cuatro brechas en el servicio*. UVEG. Recuperado de <http://roa.uveg.edu.mx/archivos/lic/139/Modelodelascuatrobrechasenelservicio.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V & Berry, L. (1985). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, l. (1988). “ServQual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality”, in: *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithalm, V. (1991). Refinement and reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 64(4), 420-430.

- Regalado, G. (2017). *Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de lima norte, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9069>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Recuperado de <file:///C:/Users/LENOVO/Desktop/Downloads/Rocca.%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20en%20el%20%C3%A1mbito%20del%20sector%20p%C3%BAblico.pdf>
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, Año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista (Tesis Maestría). Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>
- Urbina, C. (2014). *Calidad de servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de [dspace.unitru.edu.pe › handle › UNITRU](https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU)
- Vizcardo, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola SUNAT – Lima 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7469>
- Zeithaml, V. & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios. Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa* (2da ed.). México: Mc Graw Hill.

X. Anexos
Anexo A

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel
Calidad de servicio Definición conceptual de la variable: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991) definen la calidad de servicio como “una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio que efectivamente reciben de la empresa” (p. 21).	Elementos Tangible	Equipo actualizado	1, 2, 3, 4	Escala De Likert 1 puntuación más baja y 7 la más alta	Satisfecho - Insatisfecho
		Instalaciones visualmente atractivas			
		Empleados correctamente vestidos y con apariencia pulcra			
		Aspecto de instalaciones en relación con el servicio ofrecido			
	Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos	5, 6, 7, 8, 9		
		Comprensivos cuando los contribuyentes tengan problemas			
		Dignos de confianza			
		Servicio en plazo prometido			
	Capacidad de respuesta	Guardar sus registros con exactitud	10 11 12 13		
		Anticiparse a la necesidad del servicio			
		Agilidad para responder			
		Disposición para ayudar			
	Seguridad	Pronta atención	14 15 16 17		
		Los empleados inspiran confianza			
		Seguridad en las transacciones realizadas			
		Cortesía de los empleados			
	Empatía	Institución apoya a sus empleados para desarrollar correctamente su trabajo.	18 19 20 21 22		
		Institución brinda atención individualizada a cada contribuyente			
		Empleados brindan atención personalizada			
		Empleados conocen las necesidades de los contribuyentes			
Interés por los contribuyentes					
Horarios convenientes					

Fuente: Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991)

Anexo C

Carta de Presentación a Institución Pública



Chiclayo, 23 de setiembre 2019

CARTA N.º 017 – 2019 – USAT – PGRA

SUNAT
Chiclayo

Presente.-

Asunto: Solicito información de la institución para realizar proyecto de tesis

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y, a la vez, presentarle a la maestrante CARMEN ISABEL PHANG SIALER, estudiante del Programa de Maestría en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, quien solicita *información de la institución para realizar proyecto de tesis*, titulado "Calidad de servicio percibido por los contribuyentes de una institución pública 2019".

Agradeciendo las facilidades otorgadas a la estudiante para la realización de su trabajo de investigación, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente



Dña. Beatriz Ortega Pauta
Directora Escuela de Posgrado – USAT

DIRECCIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

Anexo D

HOJA INFORMATIVA PARA LOS PARTICIPANTES EN ESTUDIO

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigadora : Carmen Isabel Phang Sialer

Título : Calidad de servicios de atención al contribuyente en una institución pública de Chiclayo, octubre 2019 a enero 2020.

Señor/Señora/Señorita, lo/la invitamos a participar en una investigación que se está realizando con la finalidad de identificar el nivel de la calidad del servicio percibida por los contribuyentes de una institución pública. La calidad de servicio es el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios o consumidores.

Beneficios:

Usted será parte de un estudio para determinar el nivel de calidad de servicio percibido, el cual será de utilidad para poder brindarle un mejor servicio.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Riesgos:

No existen riesgos por participar en este estudio.

Procedimiento:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las afirmaciones y preguntas de un cuestionario que tiene un tiempo de duración de aproximadamente 15 minutos.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

Uso de la información:

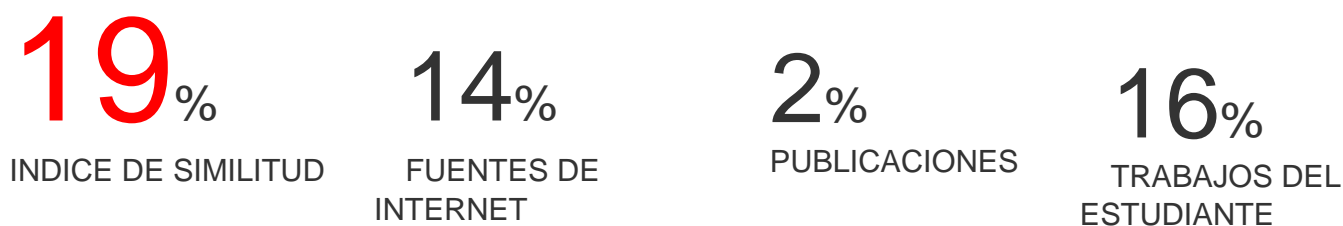
La información una vez procesada, será eliminada.

Contacto:

Cualquier duda respecto a este estudio, puede consultar con la investigadora Carmen Phang Sialer

Anexo E

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe	Fuente de Internet	1%
2	www.sunat.gob.pe	Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upsjb.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Continental	Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	www.usaid.gov	Fuente de Internet	1%
8	www.scielo.org.mx	Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Señor de Sipan	Trabajo del estudiante	1%

10	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
12	documents.mx Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
14	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
15	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
16	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%
17	docplayer.es Fuente de Internet	<1%

[unexpo-comite-de-trabajos-de-maestria
2011.wikispaces.com](http://unexpo-comite-de-trabajos-de-maestria-2011.wikispaces.com) <1%

18 Fuente de Internet

Submitted to Facultad Latinoamericana de
Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador <1%

19 Trabajo del estudiante

dspace.unitru.edu.pe <1%

20 Fuente de Internet

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles
de Chimbote <1%

21 Trabajo del estudiante

es.slideshare.net <1%

22 Fuente de Internet

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del
Peru <1%

23 Trabajo del estudiante

Submitted to Universidad Alas Peruanas <1%

24 Trabajo del estudiante

25	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
26	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	oa.upm.es Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
29	lilen.fcaglp.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%
31	Submitted to Instituto Nacional de Administración Pública (Trabajo del estudiante	<1%
32	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%

33	repositorio.uncp.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
34	www.sciencedirect.com	Fuente de Internet	<1%
35	Submitted to ESIC Business & Marketing School	Trabajo del estudiante	<1%
36	Submitted to Universidad de Manizales	Trabajo del estudiante	<1%
37	www.researchgate.net	Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Universidad de Lima	Trabajo del estudiante	<1%
39	runachayecuador.com	Fuente de Internet	<1%
40	www.fuden.es	Fuente de Internet	<1%

www.impuestum.com**41**

Fuente de Internet

<1%

42**ruc.udc.es**

Fuente de Internet

<1%

43**www.sf-nayarit.gob.mx**

Fuente de Internet

<1%

44**Submitted to Atlantic International University**

Trabajo del estudiante

<1%

45**tesis.ipn.mx**

Fuente de Internet

<1%

46**Submitted to Institucion Universitaria Politecnico
Grancolombiano**

Trabajo del estudiante

<1%

47**tesisenxarxa.net**

Fuente de Internet

<1%

48**dspace.ups.edu.ec**

Fuente de Internet

<1%

49 Submitted to Universidad Peruana Los Andes <1%
Trabajo del estudiante

50 Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega <1%
Trabajo del estudiante

51 www.palmademallorca.es <1%
Fuente de Internet

52 Submitted to Universidad de San Martin de Porres <1%
Trabajo del estudiante

53 www.monografias.com <1%
Fuente de Internet

54 www.svcardiologia.org <1%
Fuente de Internet

55 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru <1%
Trabajo del estudiante

56 archive.org <1%
Fuente de Internet

Submitted to UNAPEC

57

Trabajo del estudiante

<1%

es.scribd.com

58

Fuente de Internet

<1%

www.scribd.com

59

Fuente de Internet

<1%

Manuela Álvarez, Concepción Yániz. "Writing practices in Spanish universities / Las prácticas escritas en la universidad española", Cultura y Educación, 2015

60

Publicación

<1%

vdocuments.mx

61

Fuente de Internet

<1%

www.linux.org.do

62

Fuente de Internet

<1%

Submitted to Bournemouth University

63

Trabajo del estudiante

<1%

aquila5.iseg.utl.pt

64

Fuente de Internet

<1%

Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista <1%

65 Trabajo del estudiante

Submitted to Colegio Sebastián de Benalcázar <1%

66 Trabajo del estudiante

Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados <1%

67 Trabajo del estudiante

Submitted to Colegio San Agustín <1%

68 Trabajo del estudiante

Submitted to Universidad Privada Boliviana <1%

69 Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Tesis Final

[INFORME DE GRADEMARK](#)

NOTA
FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor