



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Tesis de grado Maestría en Mercadeo
Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del
Meta.

Presentado por la estudiante:

Ginna Katherine Salas Leal.
Profesional en Marketing y Negocios Internacionales - Estudiante de Maestría en Mercadeo.
Universidad Manizales
Villavicencio, Colombia. ginasalasleal@hotmail.com

Asesor de tesis:
Duván Ramírez.
Decano Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
Universidad de Manizales.
Manizales, Colombia. merca2@umanizales.edu.co

Manizales. Colombia. Mayo de 2017

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Descripción de la problemática.....	5
3.	Surgimiento del estudio	7
4.	Justificación	8
5.	Objetivos	9
5.1.	Objetivo General.....	9
5.2.	Objetivos Específicos.....	9
6.	Hipótesis	9
6.1.	Hipótesis principal	9
6.2.	Hipótesis auxiliares.....	9
7.	Marco Contextual.....	10
8.	Marco Teórico.....	11
8.1.	La calidad del servicio	14
8.2.	Calidad del servicio en el sector público	30
9.	Estado del arte.....	38
10.	Planteamiento metodológico.....	42
11.	Resultados	47
10.1	Resultados cuantitativos.....	49
10.1.1.	Dimensión elementos tangibles.....	53
10.1.2.	Dimensión fiabilidad.....	56
10.1.3.	Dimensión capacidad de respuesta.....	60
10.1.4.	Dimensión seguridad.....	63
10.1.5.	Dimensión empatía.	67
10.1.6.	Valoración general de la calidad del Servicio.....	71
10.2	Resultados cualitativos.....	73
10.2.1.	Dimensión elementos tangibles y la calidad del servicio.....	73
10.2.2.	Dimensión fiabilidad y la calidad del servicio.....	76
10.2.3.	Dimensión capacidad de respuesta y la calidad del servicio.....	81
10.2.4.	Seguridad y la calidad del servicio.....	86
10.2.5.	Empatía y la calidad del servicio.	89
12.	Discusión de resultados.....	93
13.	Conclusiones	104
14.	Recomendaciones	108
	Bibliografía	109

1. Introducción

La acelerada evolución de la sociedad actual ha moldeado un nuevo cliente caracterizado por su racionalidad, planificación y experticia, el cual cuenta con múltiples opciones de comunicación y acceso a información de su interés particular. Este nuevo cliente, crítico en esencia, establece la calidad como una variable que influye en todo tipo de bienes y servicios; Esta particularidad, se torna más compleja, en el ámbito de los servicios, debido la naturaleza de los mismos, el cual difiere al de un producto físico, en el sentido que estos últimos pueden medirse más fácilmente, mientras que los servicios debido a las características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Duque y Chaparro, 2012), presentan un mayor grado de dificultad en la valoración de los resultados.

La necesidad de diseñar y ofrecer servicios que cumplan con las exigencias de los consumidores o usuarios, ha hecho que el mundo organizacional actual se caracterice por una alta complejidad y constante cambio. Actualmente las decisiones o criterios de los clientes poseen un papel más relevante en la calidad y la excelencia de la gestión de las entidades independientemente el sector en el que se encuentren, las cuales al no ser tenidas en cuenta podrían generar en la organización una demanda negativa a futuro (Muñiz, 2013). Teniendo en cuenta que las organizaciones dependen de la capacidad de orientar y definir propósitos y metas enfocadas en el cliente (Beltran, 2012).

Por este motivo, establecer mecanismos que permitan mejorar la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad central para el desarrollo de estrategias de mercadeo ajustadas al contexto real del mercado; ahora bien, adoptar una estrategia de calidad significa definir el nivel de excelencia esperado para el tipo de servicio que brinda la empresa. Este nivel de calidad no

necesariamente establece que el servicio prestado de forma suntuosa, sino simplemente que el mismo responde a las expectativas de un grupo de compradores objetivo.

En el caso específico de las organizaciones públicas como proveedoras de bienes y servicios sin ánimo de lucro, es posible afirmar que estas se apoyan en procesos amplios de mercadeo para legitimar sus acciones ante sus consumidores (ciudadanos), los cuales tienen en cuenta la confiabilidad, tiempos razonables de atención, accesibilidad, eficiencia, eficacia entre otros aspectos. Estos a su vez hacen parte de un concepto más amplio denominado “calidad de servicio”, el cual es exigido como contraprestación por sus contribuciones tributarias al Estado y la obligación legal que el mismo tiene con ellos de brindar y garantizar bienestar social y el desarrollo multidimensional de forma particular y colectiva. El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo -CLAD (2008) sostiene que conocer la evaluación de la calidad del servicio promueve el mejoramiento continuo y la excelencia en la gestión pública en términos de satisfacción del ciudadano y la adecuada orientación de los servicios.

La sustentación teórica relacionada con la calidad del servicio, forma parte de los elementos teóricos de la propuesta de esta investigación, estando estrechamente relacionada con el sector público, donde el actor principal fue el usuario quien permitió identificar acciones de mejora. Teniendo en cuenta que en la actualidad, la calidad del servicio constituye una acción de mercadotecnia muy importante para las organizaciones gubernamentales, a fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios (Oviedo et al., 2014). A esta tendencia se unen las reformas en el sector público destinadas a reforzar la orientación al cliente y a la construcción de modelos de gestión pública más eficaces y eficientes (DIAN, 2015).

Desde la perspectiva metodológica, se trata de una investigación mixta, toda vez que hace uso de las técnicas cualitativas y cuantitativas. En donde el enfoque cuantitativo permitió la

prueba de hipótesis; mientras que el enfoque cualitativo amplió la recolección y el análisis de la información (Hernández et al., 2014).

Adicionalmente, la presente investigación utilizó un diseño investigativo de estudio de caso de triangulación concurrente, donde, se analizó la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta en relación con los sujetos de control fiscal pertenecientes a veintiocho municipios del departamento del Meta.

Para el análisis de la calidad del servicio, se empleó el modelo Service Performance, conocido por la sigla SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992), abarcando cinco dimensiones de la calidad del servicio: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El objetivo de este estudio fue analizar por medio de entrevistas semiestructuradas y encuestas, la calidad del servicio en el sector público en el departamento del Meta.

2. Descripción de la problemática

Las organizaciones públicas son concebidas como estructuras proveedoras de bienes y servicios de diferente tipo (social, económico, seguridad, cultural, etc.), que se enfocan en atender las necesidades colectivas de la sociedad (Bustos, 2016). En este orden de ideas, las organizaciones de orden público nacional deben estar orientadas al servicio de la ciudadanía, especialmente al usuario (cliente) y que, por su parte, el Estado debe participar y controlar la gestión pública con el fin de garantizar los derechos de los mismos.

Por muchos años se ha avanzado en la búsqueda de modelos orientados a fortalecer la calidad del servicio con el fin de satisfacer los múltiples intereses de la sociedad. Dichos modelos provienen de diversas disciplinas entre las cuales se encuentra el mercadeo.

En la gestión pública moderna, la calidad de los servicios es un factor principal en las reformas de la gestión pública, donde el punto de partida es la prestación de los mismos a la ciudadanía con el fin de satisfacer sus necesidades y derechos. Para ello, la consulta formal y apropiada a los ciudadanos son la pieza fundamental para elevar la calidad de la prestación del servicio, incrementar la eficiencia, aseguramiento de los resultados, entre otros beneficios (Arnoletto y Diaz, 2009)

La globalización y el avance en las comunicaciones han presionado el aumento de los cometidos y funciones de la administración pública; esto en consecuencia de las demandas de sociedades cada vez más críticas, con mayores conocimientos y exigencias.

Esta situación ha obligado a las entidades públicas a contar con un diseño organizativo que permita responder a estas demandas. El Espacio virtual de Asesoría de la Función Pública (EVA), es una evidencia de las reformas en las que están incursionando el Estado Colombiano para mejorar la calidad y la oportunidad en que las organizaciones públicas prestan sus servicios a los ciudadanos con el fin de mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, pese a las constantes reformas y modernizaciones efectuadas en la gestión pública, en la actualidad no existe un método estandarizado que permita organizar sistemáticamente la percepción de los usuarios de las entidades públicas acerca de la calidad de los servicios; de igual manera, se desconocen cuáles son los atributos que los usuarios toman como referencia para evaluar la calidad del servicio de una entidad pública, lo que imposibilita el conocimiento global de la calidad del servicio en dichas organizaciones.

El proceso de reestructuración y modernización, así como el cambio en la visión sobre la función de los usuarios en el proceso, también se ha dado en los órganos de control del Estado, particularmente en aquellos del orden fiscal como la Contraloría General de la Nación y las

contralorías territoriales. En el caso de la Contraloría Departamental del Meta, se han venido desarrollando procesos relacionados con la simplificación y eliminación de trámites, así como una nueva visión respecto al papel de los usuarios en el mejoramiento de la calidad del servicio. Por tal razón, es necesario llevar a cabo estudios de percepción de los usuarios para evaluar los avances de estas estrategias de mejoramiento, emergiendo entonces la pregunta que orientará la presente investigación: ¿Cuál es la percepción de calidad del servicio en la Contraloría Departamental del Meta?

3. Surgimiento del estudio

El presente estudio nació del interés en profundizar en la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio en el sector público como parte fundamental del proyecto de reformas y modernización del Estado, permitiendo comprender cuáles son los factores determinantes del mismo, donde, de acuerdo a la opinión pública, parecieran estar cada vez más erosionados, pese a los esfuerzos de modernización de la gestión pública; así como brindar información relevante que permita el diseño y aplicación de estrategias de mercadotecnia orientadas al sector público, que promuevan credibilidad y una cercanía en el bienestar de los clientes (usuarios) de dichas entidades; así como la atención de un mayor número de usuarios, que además estén satisfechos en mayor medida gracias a los servicios que se les prestan. El estudio tuvo como fin el caso particular de la Contraloría Departamental del Meta, la cual se encuentra sujeta como entidad pública a procesos de mejora en la calidad de su servicio y modernización en la gestión organizacional.

4. Justificación

La calidad del servicio desde la percepción de los usuarios en las organizaciones del sector público resulta un tema de gran interés, el cual no ha sido ampliamente abordado en el ámbito académico (Aguiar, 2014); lo anterior en razón a que este tipo de estudios han sido orientado principalmente a empresas pertenecientes al sector privado las cuales, por las características del entorno en términos de competencia y comportamiento del mercado, dan gran importancia a las mismas. Sin embargo para las organizaciones públicas resulta importante encaminar actividades de mercadeo que permitan establecer los lineamientos a seguir, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales y mejorar su desempeño.

Teniendo en cuenta que en la actualidad no se encuentran estudios académicos que permitan analizar la calidad del servicio en el sector público en el Departamento del Meta, la presente investigación resulta novedosa pues permitirá tomar acciones de mejora, partiendo de la construcción de un instrumento para medir la calidad del servicio en el sector público; a su vez se buscará establecer los atributos que resultan relevantes para los usuarios (clientes) a la hora de evaluar esta organización, permitiendo el desarrollo de estrategias acordes con dichos resultados.

Finalmente, cabe señalar que desde el mercadeo este tema resulta una obligación de estudio, dado que profundizar en el conocimiento de la percepción de la calidad de los servicio aportará a la prestación de servicios de más calidad y de manera más eficiente en organizaciones públicas como la Contraloría Departamental del Meta; así mismo, desde el mercadeo se podrán generar ventajas a través de la orientación del diseño, análisis y mejoramiento de estrategias ajustadas al contexto actual del mercado en el sector público.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General.

Analizar la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría Departamental del Meta (CDM).

5.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio en la CDM.
- Determinar la influencia de los elementos tangibles en la calidad del servicio de la CDM.
- Identificar la influencia de la capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la CDM.
- Explicar la influencia de la empatía en la calidad del servicio de la CDM.
- Estimar la influencia de la seguridad en la calidad del servicio de la CDM.
- Determinar la influencia de la fiabilidad en la calidad del servicio de la CDM.

6. Hipótesis

6.1. Hipótesis principal

Ho: “Los usuarios evalúan de manera positiva la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”.

H1: “Los usuarios evalúan de manera negativa la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”.

6.2. Hipótesis auxiliares.

H2: “Existe simetría en la influencia de las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad en la evaluación de la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”.

H3: “Los elementos tangibles influyen en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM”.

H4: “La capacidad de respuesta influye en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM”.

H5: “La empatía influye en la calidad del servicio de la CDM”.

H6: “La seguridad influye en la calidad del servicio de la CDM”.

H7: “La fiabilidad influye en la calidad del servicio de la CDM”.

7. Marco Contextual

La Contraloría Departamental del Meta es un organismo técnico que ejerce vigilancia fiscal sobre los recursos públicos del Departamento del Meta, con autonomía administrativa y presupuestal; dicho control es una función pública orientada a la vigilancia de la gestión de la administración pública, de sus entidades descentralizadas, empresas de servicios públicos mixtas, privadas y de los particulares que administren bienes y fondos del Estado (CDM, 2017). Esta inspección es ejercida en forma posterior y selectiva de conformidad con los procedimientos, sistemas y principios establecidos en el Artículo 2 de la Ordenanza 590 de 2005.

Adicionalmente, como objetivo de calidad establece garantizar la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad en el ejercicio del control fiscal a los recursos públicos del Departamento del Meta, con funcionarios competentes, mejoramiento de los procesos y la vinculación de la comunidad en defensa del interés público.

Los clientes (usuarios) de la Contraloría Departamental del Meta son las entidades sujetas a control como: municipios, entidades del sector central y descentralizado del departamento y denunciante; adicionalmente, son usuarios aquellas personas que comunican, informan o dan aviso en forma verbal o escrita sobre hechos o conductas de mal manejo que implique un

detrimento de los bienes o fondos del departamento por una irregular gestión fiscal por parte de un servidor público o por un particular que administre dichos recursos.

La Contraloría Departamental del Meta como entidad pública acoge reformas normativas como la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 2573 de 2014, las cuales establecen para las entidades públicas a nivel nacional la estrategia de “Gobierno en Línea”, la implementación normas de calidad como la ISO 9001 y la NTC GP1000, así como programas que buscan fomentar el mejoramiento continuo para prestar un servicio de mayor calidad a los usuarios. Tanto en el proceso de formulación de políticas públicas como en la provisión de servicios al usuario final, este esfuerzo encaminado a generar a mejorar la calidad del servicio hace que sea necesario para entidades como la Contraloría Departamental del Meta conocer las percepciones de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y los factores más relevantes que intervienen en el mismo; esto con el fin de orientar las actividades a nivel estratégico, táctico y operativo según el contexto actual.

8. Marco Teórico

La necesidad del Estado y de las entidades públicas por brindar un servicio que garanticen el acceso a los ciudadanos respecto a trámites y servicios de la gestión pública de forma completa, concisa, permanente, oportuna y con altos niveles de calidad y ajustada a las necesidades actuales de la ciudadanía, ha convocado una reestructuración en el enfoque al cliente (usuario) desde el marco normativo así como en la gestión misma a través de mecanismos de evaluación continua, permitiendo el proceso de evaluación de los servicios, así como la oportunidad de brindar servicios de mayor utilidad para los usuarios según el contexto actual (Torres, Vásquez y Luna, 2011).

Por otra parte, los bienes o los servicios están compuestos por unos atributos que permiten al consumidor o usuario asignar un valor el cual, finalmente, establecerá la calidad percibida del mismo. Sin embargo, la naturaleza de un bien difiere de un servicio, en el sentido que los primeros pueden ser más fácilmente medibles a diferencia de los servicios debido a las características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984, en Duque y Chaparro, 2012)

Para el sector público, la calidad del servicio se ha convertido en un tema de gran interés pues cada vez son más las reestructuraciones que se orientan a fortalecer este tema; así mismo se ha brindado una mayor atención a su definición, medición y posterior mejoramiento (Arnoletto y Diaz, 2009). Ahora bien, para comprender con mayor claridad el constructo de “calidad del servicio”, se abordaran las definiciones de sus componentes y los soportes teóricos centrales de los mismos.

En primera instancia, es importante definir el servicio desde la concepción de algunos autores; al respecto, Stanton (2007) lo define como "actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades." (p. 301); así mismo, pueden entenderse como el “conjunto de actividades, beneficioso satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.” (Fisher y Navarro, 1994 p. 175 en Duque, 2005).

Por otra parte, el servicio posee características particulares que lo diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que se generan, se consumen y evalúan, dificultando así el proceso de evaluación de calidad y el saber qué es lo que los clientes realmente quieren (Zeithaml y Bitner, 2002 citado en Duque, 2005). Cabe resaltar que la calidad de los productos se mide más

fácilmente en comparación con la de los servicios, debido a que estos últimos poseen características como: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y caducidad (Kotler, 1997, Parasuraman et al. 1985; Lovelock 1983; Grönroos, 1987, 1984, en Duque y Chaparro, 2012).

Esta característica de los servicios dificulta una serie de acciones que resultan deseables como el poder ser inventariados, explicados, representados fácilmente e incluso medidos en términos de calidad antes de su prestación. Christian Grönroos (2001), afirma que los servicios están compuestos por tres características fundamentales: (1) intangibilidad, (2) se tratan de una actividad o procesos más que un objeto o un bien y (3) la producción y consumo de los mismos se presentan, en la mayoría de los casos, de forma simultánea (Arrieta, 2014).

En cuanto a los determinantes del servicio al cliente, cabe señalar: la filosofía organizacional, las actitudes, los comportamientos de cada uno de los empleados de la organización y el escenario de interacción. Así mismo, para ofrecer un servicio con calidad las organizaciones deben cumplir con las expectativas de los clientes, proporcionando bienes y servicios ajustados a las necesidades de los mismos (Soto, 2013).

El servicio al cliente se ve reflejado a través de todas las actividades que facilitan al cliente ponerse en contacto con las organizaciones, las cuales le proporcionan respuestas, soluciones y beneficios mejorando la calidad de vida (Kotler y Armstrong, 2012). Ahora bien, a nivel del servicio público, en la última década el Estado se ha centrado en mejorar el servicio al cliente a través de mejoras en el marco legislativo del sector público, en donde tendencias mundiales como clientes más exigentes, limitaciones presupuestarias, reformas del sector público y los cambios demográficos han transformado este mercado; es por ello que se vuelve esencial para las entidades públicas conocer las percepciones de los usuarios que trascienden la situación

económica, las geografías y los diferentes métodos de financiación, gestión y comunicación de las mismas (Pricewaterhousecoopers, 2007).

8.1. La calidad del servicio

Según Duque (2005), la percepción de la calidad del servicio se entiende como una evaluación relacionada con la superioridad de un servicio, el cual contempla múltiples dimensiones; en este punto, la calidad del servicio es subjetiva, teniendo en cuenta que la evaluación por parte del cliente depende de las percepciones del mismo. Por tal razón:

“La calidad del servicio percibida es más difícil de evaluar que la calidad de los productos, porque cuando se compran bienes los clientes emplean una serie de características con las cuales evalúan la calidad del mismo, por ejemplo: dureza, color, olor, empaquetado, forma, etc. Pero para los servicios esta evidencia física se limita a las instalaciones de los proveedores, equipos y personal”. (Andosilla, 2011, pág. 21).

Ruiz (2001) señala como rasgos característicos de la calidad del servicio: (a) una mayor dificultad de valoración por parte de los clientes en comparación con la calidad de los bienes tangibles, (b) su influencia en la determinación de las expectativas de los clientes y finalmente, (c) el hecho que su evaluación incluye tanto el servicio en sí mismo como el proceso a través del cual es prestado. Adicionalmente, la calidad de los servicios depende de una serie de factores entre los que se descartan los elementos tangibles asociados a la prestación del servicio, la preparación y conocimientos que posee el personal encargado de prestar el servicio (Swiss, 1992 en Ruiz, 2001).

Al respecto, uno de los modelos de calidad del servicio más difundidos es el formulado por Sasser, Oler y Wyckoff (1978) (en Sotolongo, 2003), el cual afirma que el consumidor traduce sus expectativas en atributos que se encuentran relacionados al servicio base de la empresa y a

los servicios periféricos; para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede elegir uno de los siguientes planteamientos:

- Seleccionar un único atributo de referencia,
- Seleccionar un único atributo determinante con la condición de que el resto de los atributos alcance un mínimo de satisfacción,
- Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio; es decir, que el consumidor aceptará tener menor cantidad de un(os) atributo(s) a cambio de una mayor cantidad de otro(s) atributo(s).

Ahora bien, es posible referir una definición de calidad del servicio en el sector público entendida como “la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios mediante la oportunidad, la accesibilidad, la precisión y la continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención”. (Oviedo, Castellanos, Riquelme y García, 2014 p. 4).

En la actualidad, diversos modelos de calidad del servicio tratan de dar cuenta de los diferentes componentes y características del mismo; sin embargo, a lo largo de la historia tradicionalmente han existido dos grandes escuelas del conocimiento que abordan el concepto desde diferentes enfoques: la Escuela Nórdica y la Norte Americana.

- ***Escuela nórdica de la calidad del servicio.***

Por un lado la Escuela Nórdica, es liderada por la propuesta de Grönroos la cual vincula la calidad con la imagen corporativa, planteando que la calidad percibida resulta de la integración de la calidad técnica y la calidad funcional mediatizada por la imagen corporativa, siendo este último componente clave para medir la calidad percibida; de aquí que este modelo sea conocido como modelo de la imagen (Duque, 2005).

Según esta propuesta, la calidad técnica refiere a un servicio técnicamente correcto y que genera un resultado adecuado mientras que la calidad funcional aborda la manera en cómo es tratado el consumidor en el desarrollo de este servicio; finalmente, la imagen corporativa consiste en la percepción que tienen los clientes de la empresa, la cual se forma a partir de la percepción de los dos componentes ya mencionados.

De esta forma, “el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación.” (Grönroos en Duque, 2005 p. 71). Este modelo establece que la calidad experimentada por parte del cliente es el resultado de las dos expresiones de la calidad, para posteriormente formar una valoración de calidad percibida general, en donde la calidad del servicio percibida depende de lo que espera el cliente y la prestación del servicio, considerando aspectos técnicos y funcionales (Cordoba, 2014).

Otro modelo adscrito a la Escuela Nórdica es el de Eiglier y Langeard (1987), el cual tiene como componente fundamental el término servucción para referirse al proceso de creación del servicio (Gelvez, 2010). Según esta propuesta, es posible obtener una buena calidad del servicio cuando cada uno de los elementos de la servucción presenta una calidad aceptable; dichos elementos son el soporte físico, el personal y los clientes. En primer lugar, el soporte físico refiere los elementos tangibles empleados en la prestación del servicio cuya calidad intrínseca se ve influenciada por el grado de modernización y sofisticación de los mismos.

Por otra parte, el personal refiere al talento humano de la organización el cual debe contar con una aptitud adecuada para desarrollar sus funciones técnicas, así como una actitud de compromiso hacia sus clientes que les permita dar respuesta oportuna a sus necesidades. En

tercer lugar, la similitud de los clientes permite realizar una segmentación del mercado y facilitar el diseño del servicio.

Adicionalmente, el modelo de componentes de Rust y Oliver (1994) y que también se suscribe a la Escuela Nórdica, se fundamenta en tres componentes: el resultado del servicio, la entrega del mismo y el entorno del servicio. El primero de estos componentes posee la misma definición de la “calidad técnica” presente en el modelo de Grönroos; de la misma manera, la entrega del servicio equivale a la “calidad funcional”. Por último, el entorno de servicio se compone de dos partes: el interno y el externo: el interno tiene que ver con los valores, creencias, políticas de la organización y cultura organizacional, mientras que el externo hace énfasis en la estructura de la organización (Gelvez, 2010).

Finalmente, el modelo jerárquico de clasificación del servicio propuesto por Brady y Cronin (2001) establece tres (3) niveles de organización: en el primer nivel se ubican las percepciones globales de la calidad del servicio que tienen los clientes; en un segundo nivel se ubican las dimensiones primarias y en el tercer nivel las subdimensiones. Según estos autores, “la percepción global de los clientes se forma a través de tres dimensiones, la relación entre el cliente y el empleado lo cual hace referencia a la calidad funcional, el entorno del servicio, y el resultado del servicio que es la calidad técnica.” (Brady y Cronin, 2001 en Gelvez, 2010).

De la misma manera, Brady y Cronin (2001) señalan que las subdimensiones están compuestas por: (1) la forma en la cual se ofrece el servicio o interacción (actitud, comportamiento, conocimiento); (2) el entorno en el cual se ofrece el servicio (ambiente, diseño, factores sociales); (3) el servicio como tal (tiempo de espera, elementos tangibles, balance global).

- *Escuela Norteamericana de la calidad del servicio.*

Por su parte, la escuela Norteamericana liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad del servicio como un “juicio global del cliente a cerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido” (en Colmenares y Saavedra, 2007 p. 10). En este sentido, proponen un modelo que permite medir la calidad percibida del servicio: SERVICE QUALITY o SERVQUAL (abreviación), el cual se fundamenta en la teoría de los gaps o discrepancias, los cuales permiten medir la satisfacción obtenida por los clientes en el servicio prestado mediante las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los mismos. Este modelo está compuesto por dos partes: una dedicada a identificar las expectativas generales de los clientes en cuanto al servicio y la otra enfocada en las percepciones que tienen de calidad.

Inicialmente, en su fase exploratoria, estos autores establecieron diez dimensiones para evaluar la calidad del servicio con un total de 97 ítems, cada uno de ellos diseñados para medir tanto las expectativas como las percepciones, sin embargo tras un estudio realizado en diferentes categorías de servicios, los autores identificaron que existía en algunos de los ítems una pobre correlación y por ende, procedieron a su eliminación, quedando un total de 54 ítems.

Posteriormente realizaron un análisis factorial de la escala, quedando reducido a 34 ítems y siete dimensiones. Por último el modelo fue sometido a un nuevo análisis para verificar la tanto las dimensiones como la fiabilidad del instrumento, quedando como resultado 22 ítems y cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio (Gálvez, 2016 p. 64). Estas dimensiones fueron definidas en Gálvez (2016) como:

Fiabilidad: habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable. La fiabilidad de una escala es especialmente importante cuando se estudia la relación entre dos variables; si la fiabilidad de una o de ambas mediciones es baja, es muy probable que se saquen algunas conclusiones incorrectas con respecto a la relación entre ambas variables entre la gente que tiene una actitud positiva y aquellos que la tienen negativa. Si bien la fiabilidad de una escala es crucial, no es suficiente para determinar la calidad de una medición.

Seguridad: se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.

Tangibilidad: refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

Empatía: trata de la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente.

Capacidad de respuesta: consiste en la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.

Ahora bien, las discrepancias entre las expectativas y las percepciones mencionadas anteriormente pueden darse en tres formas:

Las expectativas son mayores a la percepción: esto hace que la calidad percibida no genere satisfacción, generando divergencias entre las expectativas y la percepción (bajo nivel de calidad).

Las expectativas son iguales a la percepción: calidad percibida satisfactoria (nivel moderado de calidad).

Las expectativas son menores a la percepción: se genera una gran satisfacción por la calidad percibida, generando una tendencia hacia la calidad ideal e incrementando así las diferencias entre expectativas y percepciones (alto nivel de calidad) (Gelvez, 2010).

Estas formas a su vez configuran un conjunto de discrepancias entre los diferentes componentes de la dinámica organizacional:

Gap 1: consiste en la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que tienen los directivos de la empresa acerca de las expectativas de los clientes.

Gap 2: se trata de la diferencia entre las percepciones que tienen los directivos de la empresa sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones del servicio.

Gap 3: es la diferencia entre las especificaciones del servicio y el servicio que realmente es brindado por la empresa.

Gap 4: se da en la diferencia entre el servicio brindado por la empresa y la comunicación externa hacia el cliente, es decir, lo que la empresa da a conocer al cliente.

Gap 5: es la diferencia entre lo que el cliente espera del servicio con el servicio que es recibido (Gelvez, 2010).

Cabe señalar que la evidencia investigativa apunta a que la percepción de las dimensiones de la calidad del servicio se ven afectadas por aspectos característicos del usuario, así como del contexto que rodea el servicio como el medio ambiente, políticas de gobierno, entre otras (Pérez y Muñoz, 2013).

Otra de las propuestas que se adscribe a la escuela norteamericana es la elaborada por Cronin y Taylor (1992) es el modelo SERVICE PERFORMANCE, conocido comúnmente por el nombre SERVPERF; este modelo busca superar las dificultades del modelo antecesor (SERVQUAL) al sugerir que la medición de la calidad del servicio debe realizarse mediante la

evaluación de las percepciones del servicio por parte de los clientes excluyendo las expectativas, contrario a lo planteado por el modelo SERVQUAL el cual incluye la evaluación de ambos aspectos. Estos autores afirman que la calidad del servicio “es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo...” (Cronin y Taylor, 1992 en Gelvez, 2010).

Es importante señalar que una de los principales factores diferenciadores entre la escuela nórdica y norteamericana radica en la naturaleza misma de los modelos; mientras que aquellos modelos suscritos a la escuela nórdica tienen un enfoque cualitativo basado en la dimensionalidad de la calidad, aquellos afines con la escuela norteamericana manejan un enfoque cuantitativo que pretende cuantificar la calidad percibida por el cliente (Gelvez, 2010).

Asi mismo también pueden encontrarse semejanzas entre la escuela nórdica y la norteamericana, y es que ambas consideran múltiples dimensiones para evaluar la calidad del servicio, sin embargo el número de dimensiones enmarca una diferencia. En la escuela norteamericana el proceso de prestación del servicio está representado en tres dimensiones: Empatía, elementos tangibles y seguridad, mientras que el resultado del servicio se refleja a través de dos dimensiones: Capacidad de respuesta y fiabilidad. (Domenge y Arciniega, 2015). Es evidente entonces, que la escuela norteamericana de la calidad del servicio presenta un enfoque orientado al proceso de la calidad, mientras que la calidad de resultado tiene menor relevancia (Kang, 2006 citado en Gálvez, 2016).

- ***SERVQUAL y SERVPERF en la actualidad.***

Los beneficios más importantes que reportan las organizaciones que prestan servicios de calidad ha generado que este tema sea de gran interés para investigadores y profesionales de diferentes áreas del conocimiento (Zeithaml et al., 1996; Hu et al., 2009 citado en Gálvez, 2016).

Estas investigación académica así como la práctica organizacional, han desarrollado varios modelos de medición de la calidad del servicio con el fin de contribuir al mejoramiento de la misma en las organizaciones públicas y privadas, buscando un mejor posicionamiento en el mercado de los productos y servicios, fidelización de los clientes y la legitimación de las organizaciones públicas. Como se mencionó anteriormente, las escuelas europeas y norteamericanas de la calidad del servicio han propuesto modelos multidimensionales donde la medición de la misma se origina en la evaluación que los cliente o usuarios hacen sobre las mismas (Gálvez, 2016, p 51).

Ahora bien, los instrumentos de medida SERVQUAL y SERVPERF pertenecientes a la escuela norteamericana son los más utilizados para la evaluación de la calidad del servicio (Gilmore y McMullan, 2009), cuya fiabilidad y eficacia ha quedado contrastada a través de numerosas investigaciones (Gálvez, 2016).

Una revisión conceptual elaborada por Duque y Diosa (2014), refiere que los modelos de calidad del servicio SERVQUAL (SQ) de Parasuraman et al. (1985, 1988) y SERVPERF de Cronin y Taylor (1994), fueron los más comunes y de mayor uso en los diferentes sectores en el período comprendido entre 2008-2014; sin embargo, identificaron que estos dos modelos presentan vacíos que no se han resuelto para medir la calidad del servicio, pese a que han sido probadas con cierto grado de éxito en diversas investigaciones.

El modelo SERVQUAL, como ya se mencionó, fue propuesto por Parasuraman et at. (1985) (citado en Duque y Chaparro, 2012) y se basa en una escala de medición de las organizaciones para el cual se dispone de dos cuestionarios de 22 preguntas cada uno: el primero tiene el fin de identificar las expectativas generales de los clientes sobre un servicio específico mientras que el

segundo, empleando las mismas afirmaciones, identifica lo que reciben de la empresa proveedora de ese servicio específico.

El modelo mide lo que el cliente espera de la empresa proveedora a partir de las cinco dimensiones ya mencionadas, contrastando las medidas con lo que el cliente percibe del servicio bajo las mismas dimensiones. Por último, es importante señalar que el modelo ha sido cuestionado hasta el punto de generarse un proceso de mejoramiento, dado que las escalas y las dimensiones utilizadas generan dudas de la confiabilidad y la validez discriminante y convergente y la capacidad profética de la medición, por lo que se recomienda cautela en su aplicación.

A pesar de dichas críticas, el modelo SERVQUAL como ya se ha mencionado, ha sido ampliamente utilizado en los últimos años en una serie de estudios de la calidad del servicio que contemplan diversos sectores económicos como el de la salud, las tecnologías de información y comunicación, servicios públicos domiciliarios, sector hotelero, sector bancario, entre otros. Al respecto, Calixto, Okino, Hayashida, Costa, Trevizan y Godoy (2011) realizaron la validación de la escala SERVQUAL en población mexicana mediante la aplicación de la misma en el sector hospitalario, específicamente en el Hospital General de Celaya (Guanajuato, México); en este ejercicio, se evidenciaron las cinco dimensiones que hacen parte de la construcción de la escala mostrando de esta manera la coherencia en su construcción.

Por su parte Losada, Rodríguez y Hernandez (2011) desarrollaron una propuesta alternativa para evaluar la calidad del servicio de consulta externa en medicina general; en ella se realizó una ampliación del modelo SERVQUAL, teniendo en cuenta que además de medir las expectativas y las percepciones incluyó la medición del servicio adecuado (Parasuraman et al., 1994), en donde la diferencia entre el servicio percibido (SP) y el servicio deseado (Sdes.) se

denomina la medida de la superioridad del servicio ($MSS = ((SP) - (Sdes))$). Esta medida hace referencia el grado en el cual el servicio prestado alcanza o excede los niveles máximos de calidad esperados por el usuario, mientras que por otra parte la diferencia entre el servicio percibido (SP) y el servicio adecuado (Sade) determina la medida de adecuación del servicio ($MAS = SP - Sede$), indicando el grado en el que el proveedor alcanza o supera el nivel mínimo de calidad que espera el usuario. De tal forma que si el servicio alcanza este nivel de expectativas, el servicio es adecuado; de lo contrario, es un servicio de calidad inaceptable.

El instrumento contempló 45 preguntas las cuales se aplicaron a 302 usuarios, divididas en tres dimensiones: (1) dimensión Personal, la cual indaga sobre los aspectos (humanos y profesionales), (2) dimensión conveniencia del servicio, evaluando la medida en que el usuario puede acceder a la totalidad de los servicios que requiere en medicina general, con profesionales, horarios y evidencias físicas favorables para él y por último, (3) la dimensión “core service”, la cual da cuenta de los servicios básicos que presta la organización de servicios de salud. En los resultados obtenidos, se encontró que los usuarios evalúan la calidad del servicio en salud bajo tres dimensiones: 1) Elementos Humanos y Profesionales de las personas relacionados con la prestación del servicio de salud, 2) Acceso al Servicio de Salud y 3) Aspectos sustanciales del servicio (por ejemplo, diagnóstico, tratamientos, información, etc.).

En este mismo sentido Álvarez, Olivares, Cadena y Olvera (2012) compararon el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en relación con el género y otros datos sociodemográficos empleando la escala SERVQUAL; entre los resultados encontrados el 57% de la población está totalmente satisfecha, el 20,6% mencionó estarlo de forma parcial y el 10,8% refiere una satisfacción regular. Por otra parte, de acuerdo con el sexo,

el 78,9% de los hombres dijo estar parcial a totalmente satisfecho mientras que este porcentaje en las mujeres fu de solo 76,1% (Álvarez et al., 2012)

En línea con lo anterior, el trabajo de Pedraza, Verástegui y Bernal (2014) ahonda en la evaluación de la calidad del sector salud, esta vez desde la administración pública. Empleando la estrategia multicaso, se analizaron las diferencias en la percepción de los cinco factores determinantes de la calidad con respecto a variables como escolaridad, edad, sexo, entre otras. Dentro de los resultados obtenidos, vale la pena mencionar las bajas valoraciones asignadas por los usuarios a las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta. En última lugar, el trabajo de Coronado, Verástegui y Sánchez (s.f) analiza la calidad del servicio de agua potable en Ciudad Victoria (Tamaulipas, México) mediante la aplicación de la escala SERVQUAL; en este caso, se encontró que la dimensión de atención personalizada es el elemento más importante para los usuarios del servicio de agua potable de esta ciudad, mientras que la apariencia física obtuvo la valoración más deficiente.

Ahora bien, el modelo SERVPERF también ha sido ampliamente utilizado en diversos estudios realizados dentro del sector productivo, demostrando así sus fortalezas y cualidades respecto a su semejante. Ibarra y Casas (2014) hacen referencia a las mismas en su trabajo dentro del área de las comunicaciones; en esta oportunidad se pretendió identificar los factores determinantes en la satisfacción del cliente en cinco centros de atención al cliente en Hermosillo (Sonora, México) con el fin de demostrar si existe algún tipo de relación entre el servicio proporcionado y el nivel de satisfacción del cliente.

Para ello, se encuestaron 385 usuarios de este tipo de servicio, a razón de 77 usuarios por centro de atención. Dentro de los resultados obtenidos, el 41,3% de los participantes calificaron como bueno el servicio recibido mientras que un 30,9% como excelente; así mismo, se evidenció

que los elementos tangibles del servicio (equipos, materiales, publicidad, etc.) son lo que más aportan a la satisfacción total por parte de los usuarios en esta empresa mientras que la falta de un interés sincero por resolver algún problema por parte de alguno de los trabajadores de la organización, generó la mayor insatisfacción en los usuarios encuestados. En este orden de ideas, la dimensión de calidad con una menor calificación fue la confiabilidad, entendida como el interés del empleado en realizar su trabajo a tiempo y con interés sincero por solucionar la problemática presentada. Finalmente, cabe resaltar que la calificación promedio otorgada por los servicios recibidos es aceptable con una calificación de 3,97 sobre 5.

Por otra parte, el estudio realizado por Lagunas, Luyando y Picazzo (2015) se propuso medir los atributos de la calidad de la enseñanza recibida por los alumnos de las universidades privadas en Monterrey, aplicando el modelo SERVPERF. El análisis factorial de componentes principales (AFCP) realizado en este trabajo, permitió agrupar los ítems de evaluación en cuatro factores o grupos:

1. Componentes Físicos (CF), tales como instalaciones, equipo de cómputo, materiales didácticos, aire acondicionado, iluminación, acervo biblioteca, entre otros.
2. Planta Docente (PD); es decir, la preparación de los profesores al momento de explicar su clase, conocimiento, contenido actualizado, cumplimiento con el programa del curso e investigación (programa), entre otros.
3. Habilidad por parte del Profesor (HD) al momento de transmitir los conocimientos y la participación activa al alumno (teoría y práctica-medios).
4. Desarrollo Integral (DI) del alumno, hace referencia a la disposición, formación, actividades extracurriculares, atención de necesidades, fomento de interés, enseñanza y orientación.

Con los anteriores cuatro factores se explica aproximadamente el 62.9% de la variabilidad total, representando las dimensiones de la calidad del servicio percibida por los alumnos en las universidades privadas de Monterrey, obteniendo como resultados que el impacto entre las mismas variables CF, PD, HD y DI son estadísticamente significativas, evidenciando que las relaciones directas e indirectas entre las variables latentes que existen en las diferentes universidades privadas son similares, por ejemplo, el efecto directo que tiene el contar con infraestructura y equipo tecnológico de vanguardia (CF) influye positiva y significativamente en la planta docente (PD) en un 67.8%. Así mismo, la habilidad por parte del profesor (HD) en un 50.6%; este último componente, a su vez, afecta directamente al desarrollo y formación integral del alumno (DI) en un 25.8%. Por lo tanto, se muestra que existe una correlación entre los cuatro grupos (CF, PD, HD y DI), y de esta depende sí que la percepción sea buena o mala.

Adicionalmente, los autores identificaron que en las variables de mayor a menor grado de importancia en la percepción de calidad educativa en son el desarrollo integral (DI) en un 47.3%, componente físico (CF) con una participación del 37.4%, planta docente (PD) en un 10.1% y habilidad docente (HD) en un 5.8%.

En el ámbito nacional, Duque y Canas (2014) realizaron una validación del modelo SERVPERF aplicado a la prestación del servicio de internet en Colombia; para ello se empleó una muestra de 585 personas en donde se identificó que para los compradores en línea de la empresa objeto de estudio, la dimensión que tuvo más relevancia en la evaluación de la calidad del servicio fue la *confiabilidad* y la de menor importancia fue la *empatía*. Adicionalmente, se obtuvo como resultado que el modelo SERVPERF es válido para aplicar en el ámbito colombiano, especialmente en el sector del comercio electrónico.

Así mismo, en esta investigación se evidenció que de los 22 los ítems correspondientes a las cinco dimensiones de calidad del servicio, algunos de ellos fueron relacionados en múltiples dimensiones; es decir, la respuesta dada por los encuestados correspondía a otra dimensión. Así mismo, se presentaron casos en el que los ítems se relacionaban más a una dimensión a la que no correspondían según el modelo original; dicha situación se presentó específicamente en la dimensión de tangibilidad, teniendo en cuenta que los aspectos tangibles son fáciles de evaluar cuando las ventas son presenciales, mas no cuando se hacen a distancia (muchos de los encuestados se encontraban en otra ciudad y adelantaron el proceso de compra de forma no presencial). De igual manera, otras dimensiones que evidenciaron este comportamiento fueron seguridad y empatía, teniendo en cuenta que al no haber contacto directo con los empleados de la empresa o al no poder evidenciar la calidad de las ayudas en equipos y accesorios, a los clientes les fue difícil evaluar dichas variables. Este fenómeno es conocido como “inestabilidad dimensional” y se presenta dependiendo de las industrias evaluadas, así como por factores culturales (Cui, Lewis y Park, 2003 en Duque y Canas, 2014); por ejemplo, en el comercio electrónico, las dimensiones *capacidad de respuesta* y *empatía* presentes en el modelo SERVPERF, se relacionaron con las dimensiones *confianza* y *seguridad*. Finalmente, la dimensión *tangibilidad* puede llegar a presentar algún nivel de dificultad en su interpretación (Duque y Canas, 2014).

Referente a la idoneidad de uno u otro modelo en la medición de la calidad del servicio, se encuentran una serie de opiniones divididas en la literatura. Por una parte, el modelo de la escuela norteamericana SERVQUAL es uno de los más utilizados en la literatura para evaluar la calidad en un amplio número de servicios (Shahin y Samea, 2010; Medina y Medina, 2011; Cabello y Chirinos, 2012).

Sin embargo, este modelo ha sido muy criticado tanto a nivel conceptual como empírico (Jain y Gupta, 2004 citado en Gálvez, 2016 p. 64). Por otra parte, según Jain et al. (2004) y Palacios (2013); el instrumento de medida del SERVPERF es mejor en comparación con el instrumento del SERVQUAL, teniendo en cuenta que la evaluación de la calidad del servicio se centra en las percepciones únicamente, dejando de lado las expectativas, lo que a su vez hace más efectivo este modelo al reducir a la mitad el número de ítems en comparación con el modelo SERVQUAL, al reducir las posibilidades de confusión por parte de los encuestados. (Gálvez, 2016 p. 68)

Por su parte Córdoba (2014) considera que de acuerdo al tipo de servicio que se esté estudiando se debe analizar cuál es el modelo más aplicado para ese contexto, bien sea el modelo SERVQUAL o SERVPERF. Teniendo en cuenta que SERVPERF utiliza una encuesta de solo 22 ítems, lo vuelve más manejable para el encuestado; por lo tanto es la más recomendable para medir la calidad del servicio en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones.

Reafirmando lo dicho anteriormente, diversos estudios realizados con este modelo han concluido que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción. La confiabilidad de este modelo ha sido resaltada por establecer su medición tomando como base al cliente, en donde la medición es exclusivamente de la percepción del desempeño; esto reflejaría una mayor exactitud de la realidad del servicio prestado, lo que la hace más confiable en comparación con otros modelos (Palacios, 2014).

Finalmente, Díaz (2005) afirma que el modelo SERVPERF es el más adecuado para medir la calidad del servicio en comparación con el modelo SERVQUAL debido a que evita las

dificultades que conllevan a incluir las expectativas de los usuarios como por ejemplo la duplicidad de la información, así como la complejidad en el análisis de los resultados.

Sin embargo, como cualquier teoría o forma de pensamiento, los modelos SERVQUAL y SERVPERF han estado sujetos a críticas y reparos igualmente divididos en la literatura especializada: por un lado, el modelo SERVQUAL ha recibido críticas por la inclusión de las expectativas como instrumento de medición pues se basa en un sistema de discrepancias entre las expectativas y las percepciones, no en las actitudes de quien recibe el servicio; esto hace más compleja la interpretación de los resultados debido a la duplicidad de la información (Gálvez, 2016).

Una de las principales críticas al modelo SERVPERF hace referencia a que la calidad del servicio no puede ser medida de manera similar para todas las industrias de servicios, ya que estas presentan características que las hacen diferentes unas a otras en gran escala. Por esta razón, el trabajo de Cronin y Taylor (1992) que se reduce a cuatro industrias no puede ser tomado como definitivo para asegurar que dicho modelo sea más consistente, mejor o sea un modelo sustituto del SERVQUAL.

A pesar de estas críticas, el presente documento tomará como referente teórico y conceptual el modelo SERVPERF en vista de las ventajas metodológicas al ofrecer una mayor facilidad en el manejo y análisis de la información obtenida.

8.2. Calidad del servicio en el sector público

Según Peluffo y Catalán (2002) (en Oviedo, Castellanos, Riquelme y García del Junco, 2014) el sector público se encuentra en un nuevo contexto, en donde los usuarios demandan calidad y eficiencia en los servicios que ofrecen las instituciones a fin de dar tratamiento y solución a las necesidades colectivas permitiendo de esta forma el desarrollo integral de la sociedad. Así

mismo, Martín Castilla (2006) (en Oviedo et al., 2014) afirma que es importante que la administración pública genere mecanismos que permitan recoger información de la sociedad y del entorno en general a fin de generar estrategias ajustadas a lo la sociedad está requiriendo. Adicionalmente, Sotirakou y Zeppou (2004) manifiestan que las organizaciones públicas deben prepararse para los retos del entorno y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. (en Oviedo et al., 2014 p. 2). Igualmente, este fenómeno está presente en las empresas pertenecientes al sector privado en donde la crisis económica actual y los recortes generados por las administraciones públicas, han hecho que las empresas enfoquen sus esfuerzos en la eficiencia empresarial a través del mejoramiento de la calidad de los servicios y la implementación de herramientas de marketing dirigidas a comunicar y a reforzar su condición de empresas socialmente responsables (Campos, Melián y Sanchis, 2014).

Teniendo en cuenta que el presente trabajo tiene como objetivo indagar en la calidad del servicio en el sector público, particularmente en el caso de la Contraloría Departamental del Meta, se hace necesario examinar antecedentes teóricos e investigativos en este ámbito tanto a nivel nacional como internacional; más aún considerando que la capacidad que tienen las entidades públicas de aprender de su entorno influye ampliamente en el logro de los objetivos institucionales (eficacia), así como en la respuesta a las necesidades de sus usuarios a través de bienes o servicios de calidad que poseen atributos tales como: oportunidad, accesibilidad, comodidad y cortesía en la atención (Oviedo, et al., 2014).

Anteriormente se hizo mención de algunos trabajos realizados en México empleando ambos modelos de la escuela norteamericana; es por esto que a continuación se ahondará en trabajos realizados en otros países haciendo particular énfasis en su impacto en el sector público.

En primer lugar, Clemenza, Gotera y Araujo (2010), propusieron analizar la calidad del servicio brindado por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria de la ciudad de Maracaibo (Venezuela), entidad que tiene como objetivo “administrar, fiscalizar y aplicar sanciones y resguardar el sistema de los ingresos tributarios del municipio...” (Clemenza et al., 2010 p. 104).

Para esta investigación se aplicó el cuestionario correspondiente al SERVQUAL a 270 contribuyentes, encontrando que la calidad del servicio percibido satisfacía medianamente las expectativas de los usuarios en cuanto a los cinco componentes analizados; estos hallazgos se deben en buena parte a las brechas que se evidenciaron entre las expectativas y las percepciones de los clientes, generando así una calificación media en relación a la satisfacción que experimentaban los clientes al recibir los servicios de esta organización.

Por su parte, Sáez, Machado y Godoy (2011), decidieron evaluar la calidad del servicio público de aseo urbano en esta misma ciudad empleando en este caso el modelo SERVPERF; en su trabajo, recabaron información proporcionada por 314 usuarios de este servicio entre el 16 de marzo y el 14 de abril de 2010.

De manera general, los investigadores encontraron una medición global deficiente de la calidad, la cual en promedio fue valorada en 2,2 sobre 5; igualmente, se encontraron unos factores claves de esta actividad económica como lo son la capacidad de respuesta a los usuarios por parte del prestador del servicio, así como el cumplimiento de los horarios de recolección de los desperdicios. Por último, los autores señalan que “los usuarios tienen una limitada visión del servicio, la cual se reduce a la recolección, y su satisfacción está condicionada en gran medida al cumplimiento de la frecuencia, la cual se convierte en un aspecto crítico del servicio de aseo urbano.” (Sáez et al., 2011).

Otra experiencia internacional que utilizó como referente el modelo SERVPERF, fue desarrollada por Araya, Bustos, Castillo, Oliva y Araya (2012) al determinar la calidad del servicio odontológico en un centro de salud pública en la ciudad de Telcahuano (Chile). En esta oportunidad, los autores encontraron que dentro de los elementos tangibles con menor valoración por parte de los usuarios, la papelería empleada obtuvo una calificación promedio de 4,85 sobre 7; referente a los intangibles, se halló que la empatía tuvo la calificación media más baja entre todos los elementos intangibles que le aportan calidad al servicio.

Siguiendo con los trabajos realizados en el campo de la salud, Torres, Jélvez y Vega (2014) evaluaron la calidad de un servicio de urgencias hospitalario en la zona de Penco – Lirquén (Chile); en esta oportunidad, empleando el modelo SERVPERF, los autores diseñaron una encuesta con ocho dimensiones vinculadas al ámbito de la salud, la cual fue aplicada a usuarios entre los 18 y 60 años que hacen uso del servicio de urgencias hospitalarias en la región mencionada.

Dentro de los resultados más sobresalientes vale la pena mencionar que la dimensión de calidad con mayor nivel de satisfacción fue aquella relacionada con el profesionalismo del personal médico y de las enfermeras, mientras que aquellas dimensiones percibidas como más desfavorables correspondieron a los tiempos de espera, la atención y la capacidad del respuesta de la institución.

Adicionalmente a investigaciones académicas a nivel internacional en el sector público, entidades gubernamentales han mostrado un gran interés medir la calidad del servicio soportada en bases teóricas, tal es el caso de las unidades organizativas del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, en España, en donde la Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014) diseñó la guía 01, “Encuestas de satisfacción, instrucción para su

elaboración”, en donde recomienda utilizar la escala SERVPERF para medir satisfacción y la escala SERVQUAL cuando se mida expectativa y satisfacción.

A nivel nacional, existen lineamientos gubernamentales que guían el quehacer de los entes públicos orientados a garantizar la calidad de la prestación de servicios. Al respecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) tiene como objetivo “establecer y aplicar directrices para desarrollar organizaciones acordes a las necesidades de los clientes y las exigencias del buen servicio, pues son los encargados de garantizar una gestión eficiente del Estado Colombiano” (DAFP, 2011).

Desde hace algunos años, el Gobierno Nacional ha centrado sus esfuerzos en mejorar la calidad del servicio implementando mejoras en sus procesos, imagen y en la calidad de vida de los ciudadanos, a través de inclusión o reestructuración de una serie de normas (leyes, decretos, directivas, manuales. etc.) que le permitan regular la gestión de las entidades para que no se desvíen de su misión en la prestación de servicios al ciudadano (Linares, 2014).

Por otra parte, conocer las características que tiene la calidad del servicio es de gran importancia para toda entidad. En este sentido, Larrea (1991) identifica diez de ellas:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejoramiento continuo. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier organización, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente debe ser cerebral y emocional.

- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.

- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio (impuestos).

- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.

- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos.

A nivel nacional, cabe señalar la investigación llevada a cabo por la DIAN (2011) en el sector público sobre calidad del servicio; en ella, para la medición de la calidad del servicio se empleó el modelo SERVQUAL, el cual da cuenta por separado de las expectativas y las percepciones de los clientes a través de veintidós (22) preguntas respectivamente. En la rendición de cuentas presentada por esta entidad, se destacó que la percepción de la calidad de los trámites y servicios

por medios electrónicos, así como la calidad de la información, fueron importantes logros para la entidad, en gran parte por la implementación de la estrategia Gobierno en Línea la cual permitía a la ciudadanía tener un mejor acceso a la información (DIAN, 2012). En la última rendición de cuentas realizada por la DIAN, se evaluó la percepción de la calidad del servicio presencial a 631 asistentes de la “Feria de servicios con énfasis en cobro” teniendo en cuenta las variables: tramites, conocimiento de los funcionarios, tiempo de gestión, amabilidad y respeto de los funcionarios, difusión de medios, infraestructura física y tecnología; en este ejercicio se encontró que para la mayoría de participantes la amabilidad y respeto de los funcionarios de la DIAN fue la variable mejor valorada, seguida por la tecnología, el conocimiento de los funcionarios, infraestructura física y por último el tiempo empleado para realizar algún trámite (DIAN, 2015).

Por otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, organismo responsable de inspeccionar, vigilar y controlar las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, también ha llevado a cabo investigaciones sobre la percepción de la calidad de los servicios públicos nacionales con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Superservicios, 2017). Sin embargo, estas investigaciones están orientadas a la medición de la calidad de los servicios públicos como “servicios” más que en la evaluación de la calidad del servicio de las entidades públicas en específico.

Según Torres, Vásquez y Luna (2011), el diagnóstico estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público refiere importantes oportunidades del entorno, así como la existencia de diversas fortalezas en la forma en que actualmente se evalúa la calidad del servicio; estas pueden contribuir en el desarrollo de indicadores que permitan mejorar el proceso de evaluación de servicios, con el fin de que ésta sea más próxima a la realidad social, con mayor pertinencia para el ciudadano y utilidad para todos los involucrados.

Las entidades públicas requieren fortalecer las capacidades institucionales con el fin de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, siendo necesario impulsar criterios universales que permitan atender la diversidad y complejidad de dichas exigencias, en donde la calidad de los servicios públicos es un factor determinante para fortalecer la gestión pública (Soto, Cattoni, Carro, Maubrigades, Sáez y Marcano, s.f). Por ende, es importante que las entidades pertenecientes al sector público tengan como referencia las características de la calidad del servicio en cada una de las estrategias encaminadas a fortalecer la percepción de la calidad del servicio de los clientes (usuarios), así como evaluar la calidad de los servicios prestados con el fin de identificar y comparar los efectos de las reestructuraciones tanto a nivel normativo como en términos de gestión administrativa; de igual forma, es importante que las entidades públicas conozcan la opinión pública con el fin de generar una mayor efectividad pues esta les permite conocer el grado de percepción que tienen de la misma, permitiendo a la entidad alinear sus actuaciones a fin de satisfacer la sociedad (Cruz, Prado y Díez, 2014).

Finalmente, otro ejemplo que vale mencionar, refiere a la medición de la satisfacción de los usuarios de la Universidad del Valle en el 2012. La muestra para este trabajo estuvo compuesta por 379 estudiantes de pregrado y posgrado, 105 docentes y 382 egresados para un total de 866 participantes. En cuanto al método empleado, se realizó una adaptación de los modelos SERVQUAL, SERVPERF y 5 Q's , modelo de cinco dimensiones de la calidad propuesto por Zineldin (2007) con el fin de poder abordar los diferentes procesos y subprocesos académicos y administrativos prestados por esta institución educativa. Los resultados obtenidos evidencian que en promedio los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios proporcionados por la universidad, ya que la puntuación media fue de 4 sobre 5; sin embargo, entre las dimensiones donde se presentan marcados niveles de insatisfacción se encuentran la fiabilidad, la capacidad

de respuesta, los elementos tangibles y la empatía. A su vez, dentro de estas dimensiones las características que presentaron insatisfacción fueron la comunicación, disponibilidad, mantenimiento, cumplimiento e infraestructura (Universidad del Valle, 2012).

9. Estado del arte

En primera instancia, Torres y Luna (2017), realizaron una investigación a través de un estudio de caso para evaluar la percepción de la calidad de los servicios, bajo el modelo SERVPERF en las entidades bancarias Banamex y Bancomer, localizadas en: Tehuantepec, Junitán, Tehuantepec y Salinas Cruz; en donde se evaluó, las cinco dimensiones de calidad del servicio: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para el desarrollo de la investigación los autores realizan un búsqueda de referentes teóricos y modelos de calidad del servicio, de los cuales el modelo de calidad del servicio seleccionado para el desarrollo de la investigación fue el SEVPERF por los beneficios que esté presente frente a otros modelos como el SERVQUAL. Para el desarrollo de la investigación se realizaron en total 953 encuestas, donde 498 correspondieron a usuarios de Banamex y 455 de Bancomer; encontrando importantes hallazgos para el sector, uno de ellos, está relacionado con la dimensión de elementos tangibles, en donde el 70% los encuestados calificaron como muy bien y excelente, seguida por la dimensión de seguridad y empatía, en donde más del 90% de los usuarios calificaron entre 8 y 10; es decir, el trato del personal, el lenguaje utilizado, el desempeño profesional y el cumplimiento de horarios fueron muy bien valorados por los usuarios. Por otra parte, la dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta arrojaron los resultados más bajos, en donde los usuarios esperan mayor rapidez en el servicio sin perder precisión en el mismo.

Asi mimos, evidenciaron la necesidad de evaluar de forma permanente la calidad de los servicios tanto en organizaciones públicas como privadas; destacando la importancia de

establecer canales de comunicación y retroalimentación que permitan una verdadera filosofía de calidad y mejora en la gestión pública y empresarial.

Palacios (2014) presenta un análisis de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio en el sector hotelero de Quibdó, utilizando el SERVPERF como modelo de medida. Inicialmente el autor realiza un amplio análisis teórico sobre el concepto de calidad de servicio y los modelos de medición, logrando resultados importantes para aportar al sector; entre ellos, encontró que la dimensión *seguridad* es la que presenta mayor peso con un porcentaje del 59% de calidad percibida como buena. Es decir “un porcentaje importante de los huéspedes que visitaron los principales hoteles de la ciudad de Quibdó, para objeto de este estudio tiene una buena percepción del comportamiento de los empleados del hotel para brindar confianza a los clientes.” (Palacios, 2014 p. 96); por otra parte, las demás dimensiones no obtuvieron una muy buena calificación, pues ninguna logró alcanzar el 50%. En este mismo sentido, Córdoba (2014) encontró que la *seguridad* era la dimensión mejor valorada en la percepción de la calidad del servicio en centros asistenciales en esta misma región del pacífico colombiano, seguida por la *capacidad de respuesta*, *fiabilidad*, *tangibilidad*, y finalmente la *empatía*.

El modelo SERVPERF ha sido utilizado también en el sector industrial para evaluar la calidad percibida en el mismo; en este sentido, Naranjo (2013) afirma:

“Para el 71% de los clientes industriales el servicio prestado es igual al esperado, para el 21% es más alto y solo para el 9% es más bajo que el deseado con base en este resultado se puede afirmar que solo para un 9% de los clientes industriales atendidos por la organización con el producto color caramelo sienten que no tienen un servicio acorde con sus expectativas”. (p. 57).

Torres et al. (2011), afirman que la calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estratégicas gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y

satisfacción de las necesidades de la sociedad; igualmente elaboran un análisis estratégico del proceso de evaluación de la calidad del servicio del sector público (ECSSP) apoyados en el diseño de una matriz conformada por la relación identificada. Como resultado, logran presentar estrategias, objetivos e indicadores que servirán de insumos para el diseño de mejoras en la gestión pública de los servicios, con una alta pertinencia para el ciudadano, utilidad para la sociedad en general, apoyados fundamentalmente en un proceso de evaluación que incorpore la información como factor de valor para el Estado y para el ciudadano.

Lascurain (2012) destaca la importancia que ha adquirido en todo tipo de organización la calidad del servicio al cliente con motivo de la ampliación de las expectativas de los consumidores, las cuales son cada vez más elevadas, presionando además la competencia de cada proveedor por igualar y exceder dichas expectativas; Este trabajo buscó explicar el comportamiento particular de una empresa de energía a través de un diagnóstico MAXQDEA, colocando como uno de los principales factores de competitividad a la calidad del servicio durante todo el proceso desde la preventa hasta la posventa, lo que constituye además un diferenciador.

Por su parte Dacal (2006), a partir de la presentación de una serie de indicadores no financieros, evaluó la calidad del servicio prestado por las organizaciones aseguradoras de vida a sus clientes con el fin de mejorar la gestión de sus procesos hacia la excelencia y poder establecer objetivos de calidad que permitan conocer la percepción sobre cada compañía, en aras de aumentar en nivel de satisfacción. El estudio examinó varios modelos de medición y de calidad, destacándose la ISO 9000, la cual constituyó la guía del estudio. Se analizó de forma pormenorizada los diferentes indicadores que afectan la gestión del servicio de manera cualitativa y cuantitativa, permitiendo evidenciar los motivos que generan desviación en la

consecución de los objetivos de calidad del servicio planeados dentro de este grupo de compañías, con el fin de que a partir de su identificación se pueda realizar un proceso de evolución hacia la excelencia.

Otro de los autores en abordar la calidad del servicio en el sector público es Devotto (2012), destacando la importancia de este factor dentro del proceso de reforma y modernización del Estado. Este autor señala que las empresas del sector público han asumido por décadas amplios grados de indiferencia al restar la importancia del usuario y de su percepción sobre la calidad del servicio prestado en la mejora de la gestión organizacional, por la equivocada idea de que al ser bienes públicos no poseen competidores y los usuarios permanecerán de cualquier forma. Así mismo, destaca la necesidad de profundizar en el conocimiento de la calidad del servicio como acción cooperante para mejorar el bajo nivel de calidad en la gestión de las organizaciones públicas y la baja legitimidad que tiene el Estado dentro de la sociedad por la percepción negativa de la calidad del servicio dentro de los usuarios; además presenta las brechas existentes entre el nivel ideal de calidad del servicio, la realidad actual y las alternativas de mejora para cambiar la percepción de los usuarios del sector público.

Ahora bien, desde el enfoque del Marketing Relacional, Hernández (2008) realiza un análisis de una serie de factores y variables inherentes a la cultura y a la administración con los clientes, dentro de las instituciones de educación superior del eje cafetero. Se parte de una serie de interrogantes relacionados a la demanda que poseen estas organizaciones y la necesidad de mejorar su competitividad dentro de un entorno globalizado, cambiante y hostil teniendo como estrategia la aplicación de una cultura organizacional enfocada en los clientes. La investigación permitió determinar los rasgos del servicio prestado, la actitud de los colaboradores en relación con los clientes y su perspectiva frente al ideal de servicio en estas organizaciones; plantea a

partir de los resultados la implementación de una gestión enfocada en el CRM (Customer Relationship Management) para favorecer la creación y mantenimiento de relaciones perdurables con los clientes.

En el caso del sector salud, Beltrán y Rodríguez (2012) generan una reflexión sobre el papel del mercadeo y la gestión en las organizaciones pertenecientes al mismo; para ello realizan una revisión bibliográfica a partir de la aplicación de la Ley 100 de 1993 hasta la actualidad, evidenciando los problemas surgidos dentro de estas organizaciones tales como: bajo nivel de satisfacción de los clientes, bajo nivel en la prestación de servicios de salud por parte de las instituciones, pobre nivel de integración entre las instituciones con sus clientes internos y la orientación de las instituciones hacia la ética y sus valores, así como la consecución de sus objetivos. Se resalta que las estrategias de mercadeo deben estar completamente encadenadas a la razón de ser de las instituciones y sugiere ideas organizacionales de importante inclusión administrativa.

En este mismo sector, Ezcurdia (2008) realizó una medición a partir de un proceso de observación y entrevistas no estructuradas al personal de los diferentes niveles administrativos y operativos que brinda el servicio de salud con el fin de establecer el nivel de calidad funcional percibido por los usuarios del Centro Médico Monserrat en Buenos Aires; lo anterior con el fin de alcanzar una descripción basal del funcionamiento del centro médico.

10. Planteamiento metodológico

Para el presente estudio, se utilizó un enfoque mixto el cual se entiende como un espacio en donde se combinan los enfoques cuantitativo y cualitativo, dándole mayor peso a uno u otro (Johnson et al., 2006 en Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En donde el enfoque cuantitativo en investigación realiza la recolección de información para la prueba de hipótesis

fundamentado en la medición numérica y análisis estadístico y así probar teorías; mientras que el enfoque cualitativo propone emplear la recolección y análisis de la información para afinar las preguntas orientadoras de la investigación o revelar nuevas preguntas durante el proceso interpretativo (Hernández et al., 2014).

Adicionalmente, la presente investigación utilizó un diseño investigativo de estudio de caso de triangulación concurrente; al respecto Hernandez et al., (2014) señalan que:

“Este modelo es probablemente el más popular y se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades”. (p. 557).

Como estudio de caso, se analizó la calidad del servicio de una entidad pública como lo es la Contraloría Departamental del Meta en relación con los usuarios que esta organización atiende. Para los fines pertinentes de esta investigación, se trabajó con los “sujetos de control fiscal” que se encuentran distribuidos a lo largo del departamento del Meta y que son entendidos como:

“Organismos que integran la estructura de la administración departamental y municipal, las sociedades de economía mixta, las empresas industriales y comerciales del Estado, los particulares que manejen fondos o bienes del Estado, las personas jurídicas y cualquier otro tipo de organización o sociedad que maneje recursos del Estado en lo relacionado con éstos y el Banco de la República”. (Congreso de Colombia, 1993 p. 1).

Una vez revisada la base de datos suministrada por la Contraloría Departamental del Meta, se encontró un universo poblacional de 160 sujetos de control fiscal, distribuidos en veintiocho (28) municipios como lo son: Acacias; Barranca de Upía; Cabuyaro; Castilla La Nueva; Cubarral ; Cumaral; El Calvario; El Castillo; El Dorado; Fuente de Oro; Granada; Guamal; La Macarena; Lejanías; Mapiripan; Mesetas; Puerto Concordia; Puerto Gaitán;

Puerto Lleras; Puerto López; Puerto Rico; Restrepo; San Carlos del Guaroa; San Juan de Arama; San Martín; Uribe; Villavicencio y Vistahermosa.

Teniendo en cuenta esta información, se realizó un muestreo estratificado, el cual consistió en dividir la población en segmentos en el cual se seleccionó una muestra para cada segmento; en este caso, cada segmento corresponde a uno de los veintiocho municipios, en donde, para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula tomada de Aguilar (2005):

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Entendiendo que:

p = proporción de individuos que poseen la característica a ser estudiada;

q = la proporción de individuos que no presentan la característica (1 - p);

Z = el nivel de confianza, el cual en este caso será del 95%, por lo que el valor a emplear será 1,96;

N = total de la población;

d = error muestral, en cuyo caso el valor correspondería a 0,05.

Una vez realizado el cálculo correspondiente, la muestra arrojó un total de 114 sujetos de control; de los cuales, para calcular cuántos de ellos se tomarían por cada municipio (estrato), se dividió en primer lugar el tamaño de muestra sobre el tamaño de la población, esto es: 114/160. Como resultado de ello se tiene el cociente es del 0,7125; posteriormente se procedió a multiplicar este valor por la cantidad de sujetos de control de cada municipio, con el fin de extraer la muestra correspondiente a cada uno de ellos. Una vez realizado este procedimiento, se obtuvieron los siguientes valores por municipio: Acacias (9), Barranca de Upía (3); Cabuyaro (3); Castilla La Nueva (4); Cubarral (2); Cumaral (4); El Calvario (2); El

Castillo (2); El Dorado (4); Fuente de Oro (4); Granada (6); Guamal (4); La Macarena (2); Lejanías (2); Mapiripan (4); Mesetas (2); Puerto Concordia (2); Puerto Gaitán (4); Puerto Lleras (4); Puerto López (6); Puerto Rico (2); Restrepo (4); San Carlos del Guaroa (5); San Juan de Arama (4); San Martín (6); Uribe (2); Villavicencio (14) y Vistahermosa (4).

El análisis se realizó teniendo en cuenta el constructo “calidad del servicio”, así como de las dimensiones de la misma, para ello, se empleó una adaptación del cuestionario del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992), compuesto por 22 preguntas, abarcando cinco dimensiones de la calidad del servicio: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento desarrollado en la presente investigación fue validado mediante evaluación por expertos, la cual se entiende como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (Hernández et al., 2014).

Para la validación del cuestionario, se seleccionaron a tres jueces expertos: la docente de la Universidad de Manizales y experta en temas de investigación académica de “calidad del servicio” Olga Lucía García Cano, el docente investigador y Director de Proyección Social de la Universidad de los Llanos Charles Robín Arosa Carrera y a la Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones de la Contraloría Departamental del Meta Martha Inés Morales Martínez, quien se ha desempeñado como funcionaria de esta entidad por varios años. Para evaluar el cuestionario se empleó un formato de jueces expertos que permitió la revisión de la pertinencia, relevancia y redacción del diseño inicial del cuestionario de calidad del servicio, el cual se envió por correo a cada uno de los jueces expertos. Una vez recolectada las observaciones, se realizaron ajustes al cuestionario inicial teniendo en cuenta las observaciones suministradas por los mismos; estas correspondieron a ajustes en redacción

de los ítems 4, 7, 9 11, 13, 14 y 16. Finalmente, cabe señalar que las dimensiones de pertinencia y relevancia fueron evaluadas de forma positiva por parte de todos los expertos, lo cual garantizó que no se excluyera ninguno de los ítems propuestos en el cuestionario. El cuestionario de calidad del servicio se encuentra en el presente trabajo como anexo A.

Adicionalmente, se realizó un conjunto de entrevistas semiestructuradas las cuales “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.” (Hernández et al., 2014 p. 403). Estas fueron aplicadas a un conjunto de sujetos de control elegidos por muestreo intencional en cada uno de los municipios y diferentes a aquellos a quienes se les aplicó el cuestionario; en este se empleó un formato guía, el cual contempló todas las dimensiones de Calidad del Servicio del modelo de calidad del servicios propuesto por Cronin y Taylor (1992), el cual se encuentra como anexo B en el presente documento. Ahora bien, para los fines del presente trabajo, se eligió un sujeto de control por municipio para un total de 28 entrevistas semiestructuradas; es importante señalar que esta herramienta posee una naturaleza cualitativa, pues se trata de un espacio de conversación e intercambio de información entre el entrevistado y entrevistador, en el cual se logra establecer una comunicación y la construcción conjunta de significados en torno a un fenómeno particular, en este caso, la calidad en el sector público. El objetivo de las entrevistas radicó en complementar y corroborar la información obtenida con los instrumentos cuantitativos ya mencionados, logrando así una triangulación concurrente que permitió dar cuenta de forma integral del problema de investigación.

Para la aplicación del cuestionario SERVPERF ajustado y de las entrevistas semiestructuradas se realizó vía telefónica; esto en función de la facilidad para la recolección

de información y los bajos costos, teniendo en cuenta que la presente investigación está a cargo de una sola persona, así como las limitaciones relacionadas con el desplazamiento a los diferentes municipios en los que se encuentran los sujetos de control.

Finalmente, los datos recolectados fueron analizados empleando los programas informáticos especializados SPSS (cuestionario SERVPERF) y Atlas.ti (entrevistas semiestructuradas); los resultados obtenidos se contrastaron con el fin de dar cuenta de aquellas dimensiones del constructo de calidad del servicio que prevalecieron al interior de la Contraloría Departamental del Meta. Los hallazgos e implicaciones fueron discutidos a la luz de la teoría.

11. Resultados

Los resultados de la presente investigación surgieron a partir de dos enfoques metodológicos: el cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo se desarrolló a partir de la aplicación de 114 encuestas a sujetos de control teniendo en cuenta la base de datos suministrada por la Contraloría Departamental del Meta, los cuales estaban distribuidos en los municipios: Acacias, Barranca de Upía; Cabuyaro; Castilla La Nueva; Cubarral; Cumaral; El Calvario; El Castillo; El Dorado; Fuente de Oro; Granada; Guamal; La Macarena; Lejanías; Mapiripan; Mesetas; Puerto Concordia; Puerto Gaitán ; Puerto Lleras; Puerto López; Puerto Rico; Restrepo; San Carlos del Guaroa; San Juan de Arama; San Martín; Uribe; Villavicencio y Vistahermosa, para un total de veintiocho (28) municipios.

Para la validación del contenido del cuestionario se empleó un formato de jueces expertos que permitió la revisión de la pertinencia, relevancia y redacción del diseño inicial del cuestionario de calidad del servicio. Por otra parte, el enfoque cualitativo se realizó por medio de 28 entrevistas, utilizando como instrumento una guía de entrevista que contempló las cinco

dimensiones de la calidad del servicio. Se realizó una entrevista por cada municipio registrado en la muestra, en donde como condición de selección, el sujeto de control no debía haber participado previamente en el enfoque metodológico cuantitativo. Tanto para la investigación cualitativa como la investigación cuantitativa la aplicación del instrumento se realizó vía telefónica.

El proceso de aplicación de las encuestas y el desarrollo de las entrevistas de calidad del servicio se realizó durante el mes de Enero del año 2017. Una vez recolectada la información, se registraron los datos en las herramientas Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17.0 para los datos de tipo cuantitativo y Atlas.ti para procesar los datos obtenidos de tipo cualitativo. A continuación en la tabla 1, se observa la ficha técnica de la recolección de la información:

Tabla 1. Ficha técnica de investigación

Detalle	Descripción
Tipo de investigación	Cuantitativa y cualitativa
Población objeto de estudio	Sujetos de Control de la Contraloría Departamental del Meta.
Ámbito geográfico	Acacias, Barranca de Upía ; Cabuyaro; Castilla La Nueva; Cubarral; Cumaral; El Calvario; El Castillo ; El Dorado; Fuente de Oro; Granada; Guamal; La Macarena; Lejanías; Mapiripan ; Mesetas; Puerto Concordia ; Puerto Gaitán; Puerto Lleras; Puerto López ; Puerto Rico ; Restrepo; San Carlos del Guaroa; San Juan de Arama; San Martín; Uribe; Villavicencio y Vistahermosa.
Numero de Cuestionarios aplicados	114
Numero de entrevistas realizadas	28
Instrumentos	Cuestionario y Guía de entrevista
Medio de aplicación	Telefónico
Instrumento	
Periodo de recopilación de la información	Del 16 al 31 de Enero de 2017
Técnicas Estadísticas	Análisis de coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach Correlación de Pearson.
Programas empleados	Estadísticos descriptivos: Media y Desviación estándar. SPSS Versión 17.0 y Atlas.ti

Fuente: elaboración propia con base en la recolección de datos.

10.1 Resultados cuantitativos

El análisis cuantitativo se realizó a través de una adaptación del cuestionario original del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992), compuesto por cinco dimensiones de la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuidas en 22 afirmaciones, las cuales se midieron a través de una escala de Likert de 7 puntos, siendo: Totalmente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), en desacuerdo (3), ni en desacuerdo ni de acuerdo (4), de acuerdo (5), bastante de acuerdo (6) y totalmente de acuerdo (7), además, se incluyeron las preguntas de información general: municipio y fecha, y se evitó la inclusión de preguntas más específicas a los encuestados con el fin de obtener mayor transparencia en los juicios emitidos y garantizando la anonimidad de los Sujetos de Control encuestados.

A continuación se relacionan cada una de las dimensiones de calidad del servicio con las respectivas afirmaciones: elementos tangibles (preguntas de la 1 a la 4), hace referencia a la apariencia física de las instalaciones, equipos y tecnología, presentación del personal y la concordancia entre la institución y la infraestructura física.

Fiabilidad (preguntas de la 5 a la 9), consiste en la capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma sincera, confiable, puntual, libre de dudas, riesgos e inseguridades. Capacidad de respuesta (preguntas de la 10 a la 13), hace referencia a la información precisa del servicio, capacidad del servicio, disponibilidad y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles de un mejor servicio oportuno.

Seguridad (preguntas de la 14 a la 17), establece como el conocimiento, la cordialidad, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza a los usuarios. Empatía

(preguntas de la 18 a la 22), considera el interés y conocimiento de las necesidades del cliente, los horarios en los servicios y la atención personalizada al cliente.

- **Confiabilidad del instrumento**

Uno de los primeros procedimientos de análisis estadístico a los que se sometió el cuestionario SERVPERF, fue la determinación de la confiabilidad del instrumento, es decir, la capacidad que tiene el cuestionario de reproducir los resultados tantas veces como sea necesario. Para establecer esto, se tuvo en cuenta el indicador estadístico alfa de Cronbach el cual permite determinar el “grado de consistencia interna entre las múltiples variables que configuran una escala y representa el grado en que los indicadores o ítems de la escala están midiendo las mismas construcciones o conceptos” (Cordoba, 2014). El valor general obtenido del cuestionario para evaluar la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta fue de $\alpha = .915$, evidenciando una alta confiabilidad del cuestionario; esto teniendo en cuenta que según la teoría estadística se recomienda que los valores oscilen entre 0.7 y 1, donde entre más cerca al 1, mayor confiabilidad tendrá el instrumento.

Así mismo, se determinó el indicador estadístico alfa de Cronbach de las cinco dimensiones de calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo cual permitió conocer el grado de consistencia interna entre las cinco variables de calidad del servicio, a continuación en la tabla 2, se presentan los valores obtenidos.

Tabla 2. Indicador Cronbach dimensiones de calidad del servicio

Dimensión	Fiabilidad	Preguntas en el cuestionario
Elementos Tangibles	.734	De la 1 a la 4
Fiabilidad	.858	De la 5 a la 9
Capacidad de respuesta	.867	De la 10 a la 13
Seguridad	.877	De la 14 a la 17
Empatía	.878	De la 18 a la 22

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

Teniendo en cuenta la anterior tabla, se observa que ninguna de las dimensiones de calidad del servicio puntuó por debajo de los valores estadísticos del indicador ya mencionados, lo que permitió establecer una buena de confiabilidad de cada una de las dimensiones de calidad del servicio.

- ***Coefficiente de correlación de Pearson***

Para determinar la influencia de las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y el constructo calidad del servicio, se realizó la medición del coeficiente de correlación de Pearson. Esta teoría estadística establece unos valores en términos absolutos, los cuales oscilan entre -1 y $+1$, cuyo valor negativo indica una relación inversamente proporcional y en el caso contrario establece una relación directamente proporcional (Amon, 1990). En el caso de la presente investigación, los valores obtenidos por las dimensiones de calidad del servicio que se encontraron más cercanos al valor 1 presentan una mayor correlación con el constructo calidad del servicio.

Tabla 3. Indicador correlación calidad del servicio

Dimensión	Correlación de Pearson Calidad del Servicio
Elementos Tangibles	.663
Fiabilidad	.793
Capacidad de respuesta	.722
Seguridad	.752
Empatía	.756

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la tabla 3, se puede observar que los indicadores de correlación de Pearson para cada uno de los componentes son aceptables según los parámetros propuestos en la teoría.

Concretamente, se puede evidenciar que la dimensión fiabilidad presenta mayor relación con el constructo calidad del servicio en la Contraloría Departamental del Meta con un indicador de .793, seguida por las dimensiones empatía, seguridad y capacidad de respuesta con indicadores .756, .752 y .722 respectivamente. La dimensión de tangibilidad es la que menos relacionan los

sujetos de control con el constructo calidad del servicio en la entidad, teniendo en cuenta que su indicador fue de .663; sin embargo, es importante destacar que las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron directamente relacionadas con el constructo calidad del servicio.

Tabla 4. Indicador correlación dimensiones calidad del servicio.

	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos Tangibles	1	.445	.354	.346	.353
Fiabilidad	.445	1	.472	.479	.456
Capacidad de respuesta	.354	.472	1	.489	.411
Seguridad	.346	.479	.489	1	.503
Empatía	.353	.456	.411	.503	1

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la tabla 4, se observan los indicadores del coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones de calidad del servicio, en donde se identificó que las dimensiones con menor relación son tangibilidad y seguridad, obteniendo un .346, analizando este resultado, puede considerarse que los aspectos de equipo y tecnología, la apariencia de las instalaciones y la presentación del personal no inciden significativamente en la dimensión seguridad, mientras que las de mayor correlación fueron las dimensiones empatía y seguridad con un .503, lo cual indica que la atención especializada y adecuada, el interés por satisfacer las necesidades, el conocimiento de las necesidades y los horarios de atención inciden significativamente en la dimensión seguridad. Adicionalmente, la fiabilidad siendo la dimensión que mayor relación tiene con el constructo calidad del servicio, presenta una mayor correlación con la dimensión seguridad, en donde características como: funcionarios que inspiran confianza, seguridad en trámites, la cordialidad de los funcionarios y el apoyo de la institución hacia los trabajadores inciden en la dimensión fiabilidad.

10.1.1. Dimensión elementos tangibles.

Los elementos tangibles hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones (Gálvez, 2016).

En la figura 1, se muestran los resultados generales de la dimensión elementos tangibles.

Tabla 5. Valoración general dimensión elementos tangibles

Escalas	Fa	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0,2%
En desacuerdo	9	2,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	16,9%
De acuerdo	262	57,5%
Bastante de acuerdo	77	16,9%
Totalmente de acuerdo	30	6,6%
Total	456	100%

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

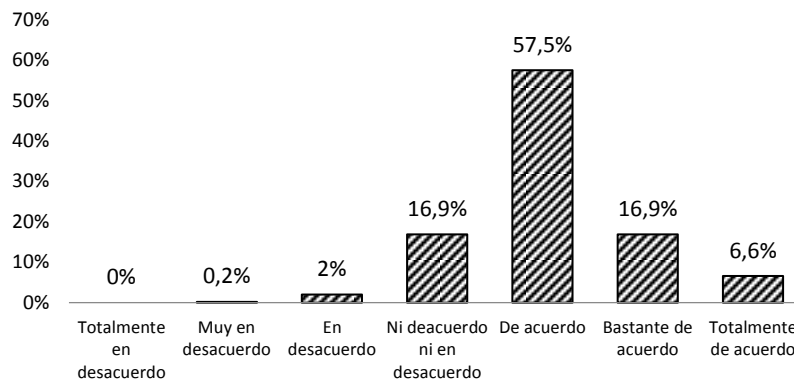


Figura 1. Valoración general dimensión elementos tangibles. Fuente propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los sujetos de control encuestados con una participación del 57,5% manifestó estar de acuerdo con la dimensión de elementos tangibles de la entidad, seguido por el 23,5% quienes afirmaron estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo; esto significa que la mayoría de los encuestados percibe de forma positiva la presentación de los funcionarios, las instalaciones físicas, los equipos de tecnología y concordancia entre la infraestructura física y el servicio que presta la Contraloría Departamental del Meta.

Por otra parte, el 16,9% de los encuestados afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo acuerdo con la dimensión de elementos tangibles, estos resultados pueden asociarse al desconocimiento de las instalaciones físicas de la entidad, limitando la percepción de los encuestados en términos de apariencia física de las instalaciones y a su vez con los equipos y tecnología con los que cuenta la institución.

En términos generales la dimensión de elementos tangibles es la que presenta menor influencia en la calidad del servicio en la entidad, teniendo en cuenta que su indicador de correlación de Pearson fue de .663 (Tabla 3), por lo tanto, la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones para los sujetos de control son las que menos influyen en términos generales en la evaluación de la calidad del servicio.

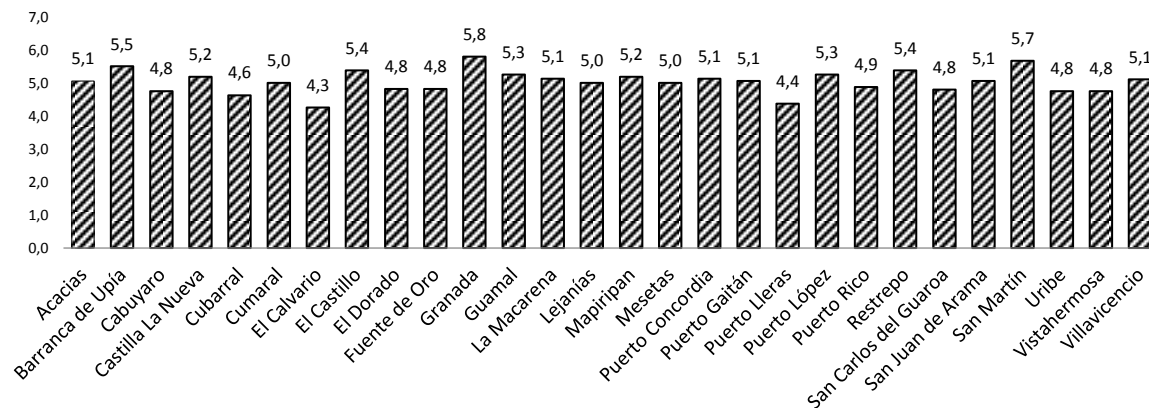


Figura 2. Media dimensión elementos tangibles por municipio (Fuente: elaboración propia con base en encuestas)

Uno de los estadísticos descriptivos que se identificó, fue la media aritmética de la dimensión de elementos tangibles, permitiendo identificar los calificativos más representativos en los 28 municipios del departamento del Meta encuestados, encontrando que la media osciló entre los calificativos 5 (de acuerdo) en 18 municipios, equivalentes al 64,3% y una calificación de 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) en los 10 municipios restantes. El promedio manifestó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, equivalente al 37.7%, para un total de 28 municipios encuestados

(figura 2). Es de resaltar que los promedios más bajos se presentaron en los municipios localizados en las zonas más retiradas de la capital del Departamento del Meta, Villavicencio, lugar en donde se encuentra ubicada la instalación física de la CDM.

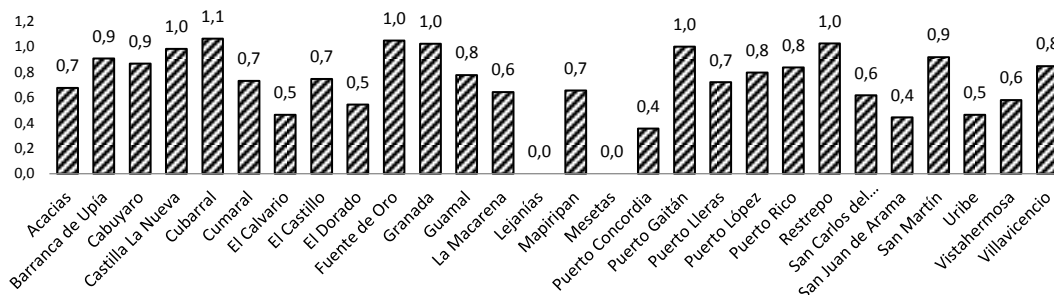


Figura 3. Desviación estándar dimensión elementos tangibles (Fuente: elaboración propia con base en encuestas)

En la figura 3, se observa la medida de dispersión que se encontró en la dimensión tangibilidad, la cual permitió identificar qué tan dispersos están los datos con respecto a la media, en donde la dimensión de elementos tangibles presentó una dispersión entre los rangos 0.4 a 1.1 en la mayoría de los municipios, a excepción de dos municipios, en los cuales no se presentó desviación estándar. Teniendo estos resultados la dispersión de los calificativos de la dimensión de calidad del servicio se encuentra entre 3 (en desacuerdo) y 6 (bastante de acuerdo).

Resultados por ítems pertenecientes a la dimensión elementos tangibles

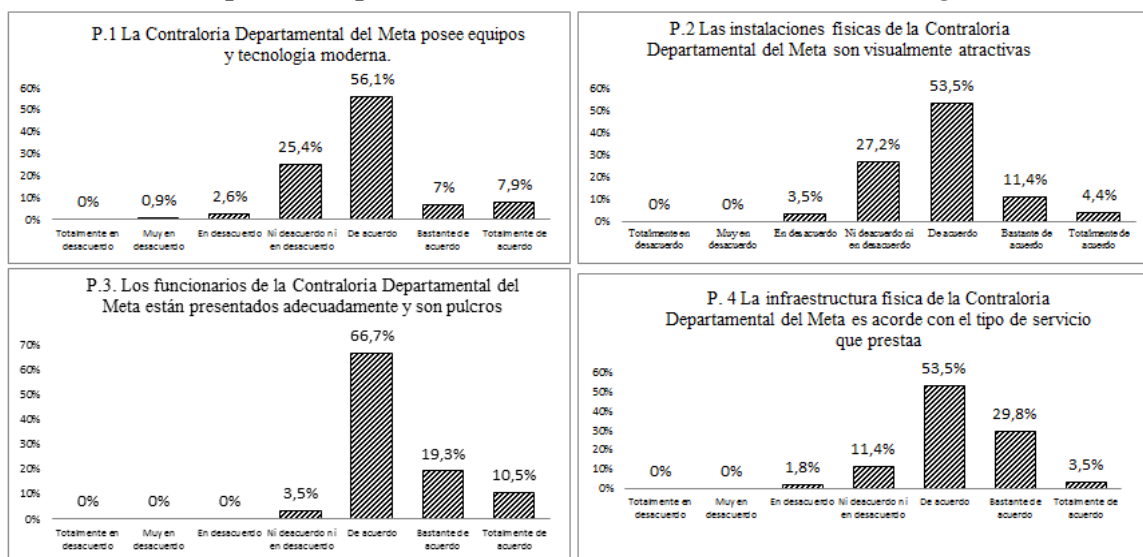


Figura 4. ítems pertenecientes a la dimensión elementos tangibles. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 4 se muestran los resultados por ítems de la dimensión elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones, en donde la evaluación de esta dimensión de la calidad del servicio se basó en cuatro afirmaciones a las cuales los encuestados debían calificar en una escala de 1 a 7, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo. Para las afirmaciones “los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta están presentados adecuadamente y son pulcros” y “la infraestructura física de la Contraloría Departamental del Meta es acorde con el tipo de servicio que presta” la mayoría de los sujetos de control encuestados manifestaron estar de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con una participación del 96,5% y 86,8% respectivamente. Las afirmaciones que recibieron mayor calificación en estar ni de acuerdo ni en desacuerdo fueron “la Contraloría Departamental del Meta posee equipos y tecnología moderna” y “las instalaciones físicas de la Contraloría Departamental del Meta son visualmente atractivas” con un 27,2% y 25,4% respectivamente, estos resultados pueden asociarse al desconocimientos tanto de los equipos tecnológicos como la instalación de la entidad, sin embargo, se debe resaltar que la mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a las instalaciones físicas y los equipos y tecnología con una participación del 71,1% y 69,3%.

10.1.2. Dimensión fiabilidad.

La fiabilidad hace referencia a la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable (Gálvez, 2016).

En la figura 5, se muestran los resultados generales de la dimensión fiabilidad.

Tabla 6. Valoración general dimensión fiabilidad.

Escalas	Fa	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	0,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	5,8%
De acuerdo	306	53,7%
Bastante de acuerdo	170	29,8%
Totalmente de acuerdo	58	10,2%
Total	570	100%

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

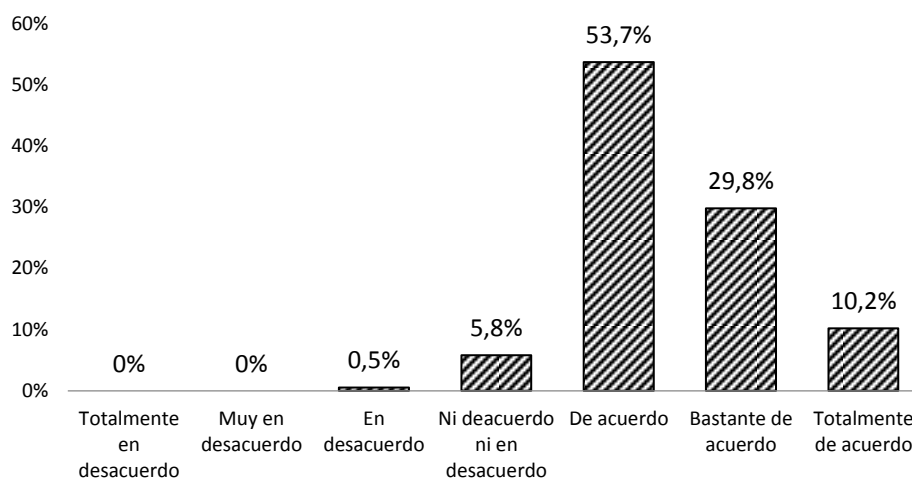


Figura 5. Valoración media dimensión Fiabilidad. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

Teniendo en cuenta la Figura 5, se puede observar que la mayoría de los sujetos de control encuestados, con una participación del 53,7% manifestó estar de acuerdo con la fiabilidad de la entidad, además es de subrayar que el 40% , afirmó estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto significa que más del 90% de los encuestados apreció este criterio de forma positiva, por lo tanto los sujetos de control consideran que la entidad tiene la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.

En términos generales la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable es percibida como positiva por parte de la mayoría de los encuestados, siendo este un resultado importante para la entidad, teniendo en cuenta que esta dimensión de fiabilidad es la

que presenta mayor relación con el constructo calidad del servicio con una indicador de .793 según resultados de la correlación de Pearson (Tabla 3).

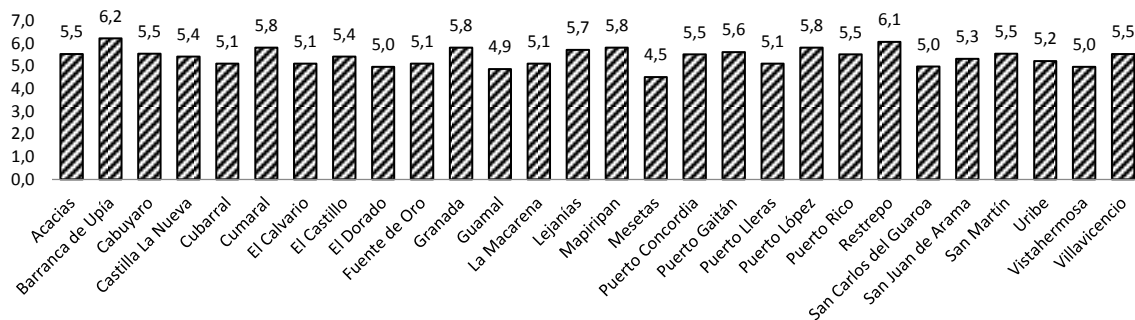


Figura 6. Media dimensión fiabilidad por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

La Figura 6, muestra la media aritmética de la dimensión fiabilidad, la cual oscilo entre los calificativos 6 (bastante de acuerdo) al 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), en donde 24 de los 28 municipios encuestados equivalentes al 85,7% obtuvieron una media de 5 (de acuerdo), seguido por dos municipios, con una calificación promedio de 6 (bastante de acuerdo) y por último, en los dos municipios restantes, el promedio se encontró en 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo).

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, es de resaltarse que más del 90% de los encuestados considera en promedio estar de acuerdo o bastante de acuerdo con el cumplimiento de tiempos, la confiabilidad de la entidad, el interés para resolver problemas, así como con el control y trazabilidad de documentación de la entidad.

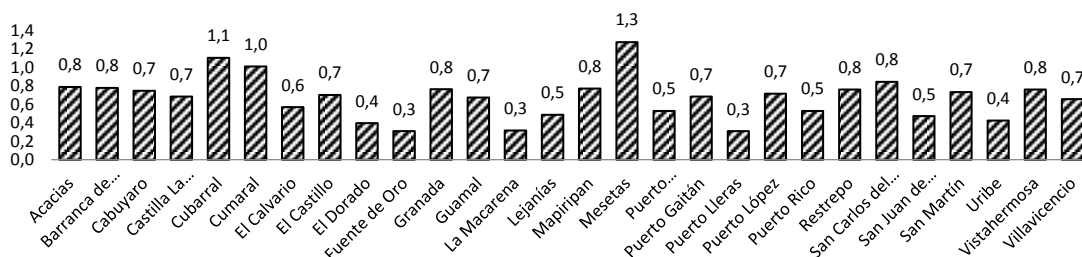


Figura 7. Desviación estándar dimensión fiabilidad por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 7, se observa la medida de dispersión de la dimensión fiabilidad, la cual tiene unos rangos entre 0.3 a 1.3. Teniendo estos resultados, la dispersión de los calificativos de la dimensión fiabilidad se encuentra para los 24 municipios que presentaron una media entre 5 (de acuerdo), 4 (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 6 (bastante de acuerdo), mientras que para dos de los municipios encuestados, la desviación se encuentra entre 3 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo) y finalmente en los últimos dos municipios la desviación oscila en 5 (de acuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo).

Resultados por ítems pertenecientes a la dimensión fiabilidad.

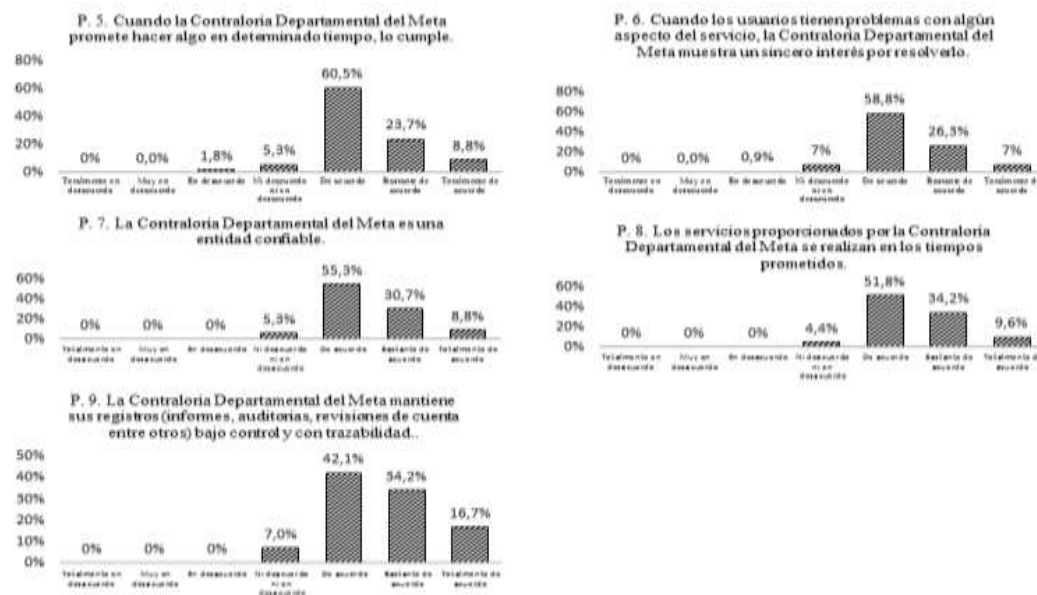


Figura 8. Ítems pertenecientes a la dimensión fiabilidad. Fuente propia.

La dimensión fiabilidad fue evaluada con base en cinco afirmaciones, en donde: “los servicios proporcionados por la Contraloría Departamental del Meta se realizan en los tiempos prometidos”, fue la que obtuvo una mayor calificación de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 95,6%, seguida por la afirmación “la Contraloría Departamental del Meta es una entidad confiable” con un 94,7% y continuando con la tendencia, las afirmaciones “cuando la Contraloría Departamental del Meta promete hacer algo en determinado

tiempo lo cumple” y “ la Contraloría Departamental del Meta mantiene sus registros (informes, auditorias, revisiones de cuenta entre otros) bajo control y con trazabilidad” obtuvieron un 93% cada una, y por último la afirmación relacionada con el interés para resolver problemas obtuvo una calificación del 92.1%. Es de resaltar, que para la totalidad de las afirmaciones pertenecientes a la dimensión de fiabilidad las calificaciones positivas superaron el 90%, por lo tanto los sujetos de control consideran que la entidad cuenta con la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable. (Ver figura 8).

10.1.3. Dimensión capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta consiste en la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno (Gálvez, 2016).

En la figura 9, se muestran los resultados generales de la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 7. Valoración general dimensión capacidad de respuesta

Escalas	Fa	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	3,9%
De acuerdo	229	50,2%
Bastante de acuerdo	172	37,7%
Totalmente de acuerdo	37	8,1%
Total	456	100%

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

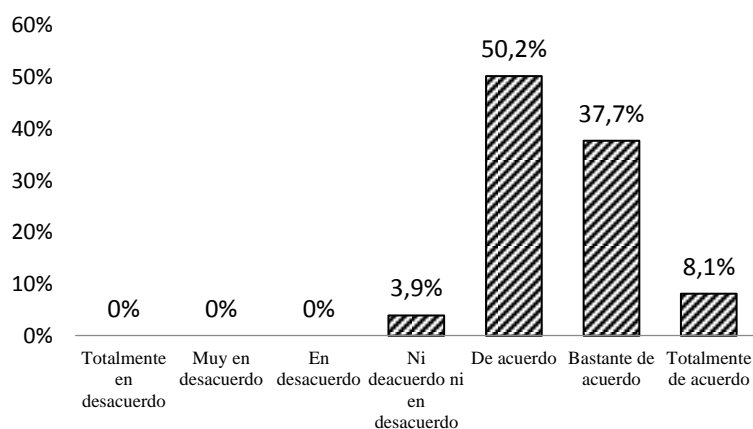


Figura 9. Valoración media dimensión capacidad de respuesta. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

Teniendo en cuenta la figura 9, se puede observar que la mayoría de los encuestados, con un 50,2% manifestó estar de acuerdo con la capacidad de respuesta de la entidad, seguido por el 45.8%, que afirmó estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo y el 3,9% restante afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Ninguno de los encuestados calificó de forma negativa esta dimensión. Significa que para más del 90% de los sujetos de control encuestados la entidad presta una adecuada disposición y apoyo a los usuarios, permitiéndole prestar un servicio oportuno, así mismo es importante destacar que la dimensión capacidad de respuesta ocupa el cuarto lugar en influencia en la calidad del servicio con un indicador de .722 según resultados de la correlación de Pearson (Tabla 3).

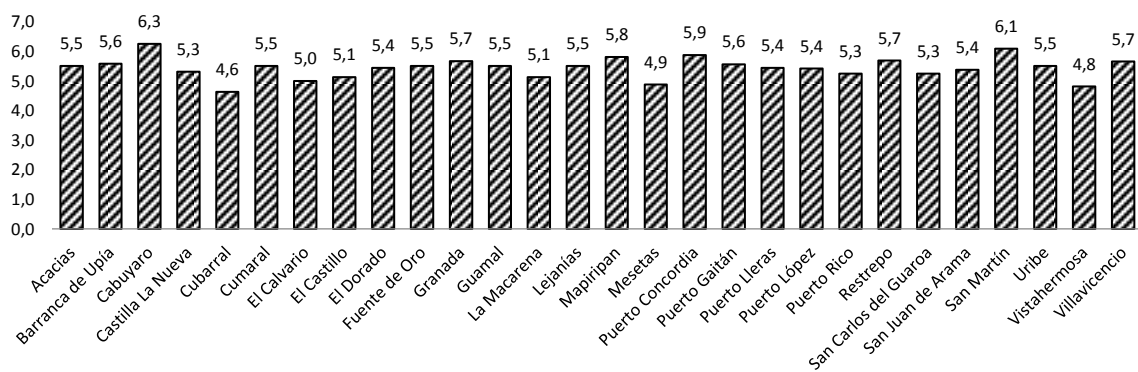


Figura 10. Media dimensión capacidad de respuesta por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

La figura 10, muestra que la media aritmética de la dimensión capacidad de respuesta oscilo entre los calificativos 6 (bastante de acuerdo) al 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), en donde 23 de los 28 municipios encuestados equivalentes al 82,1% obtuvieron una media de 5 (de acuerdo), mientras que dos de los municipios encuestados obtuvieron las medias más altas con una calificación promedio de 6 (bastante de acuerdo) en esta dimensión. Por último, en los municipios de los dos municipios restantes, el promedio se encontró en la calificación 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) respecto a la capacidad de respuesta. Los resultados anteriores,

evidencian que en promedio más del 80% de los encuestados considera estar de acuerdo o bastante de acuerdo con la oportunidad del servicio brindado por parte de la entidad.

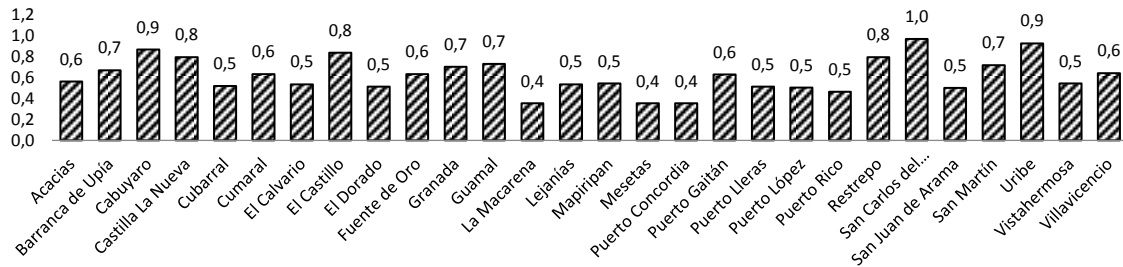


Figura 11. Desviación estándar dimensión capacidad de respuesta por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 11, se observa que la dispersión de la dimensión capacidad de respuesta, se encuentra en los rangos entre 0.4 a 1.0. Teniendo estos resultados la dispersión, para los 23 municipios que presentaron una media 5 (de acuerdo), la dispersión de la calificación se encuentra entre 4 (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 6 (bastante de acuerdo), mientras que en dos municipios de los municipios encuestados, la desviación se encuentra entre 5 (de acuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo), en tanto que en los últimos tres municipios, la desviación se encontró entre 3 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo).

Resultados por ítems pertenecientes a la dimensión capacidad de respuesta.

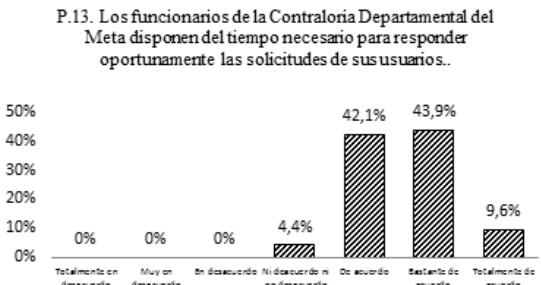
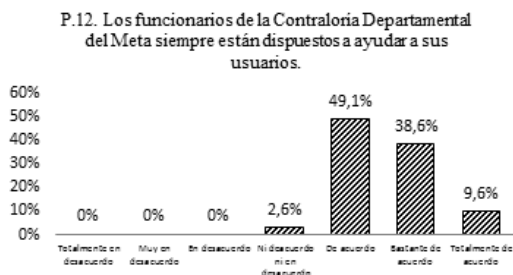
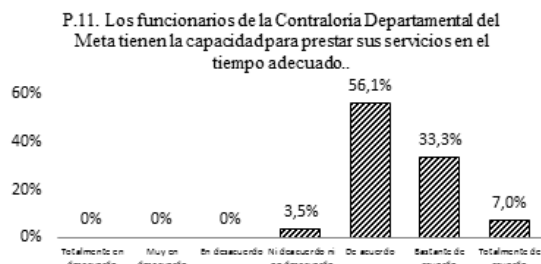
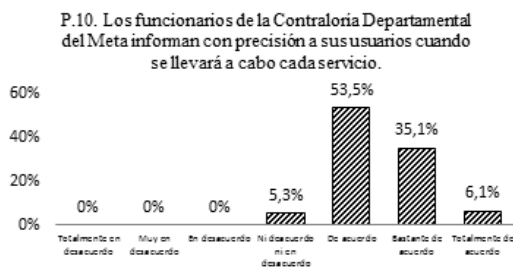


Figura 12. ítems pertenecientes a la dimensión capacidad de respuesta. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 12, se muestran los resultados obtenidos en cada una de las cuatro afirmaciones que comprendían la dimensión de capacidad de respuesta. Es de notarse que las afirmaciones con mejores resultados fueron las relacionadas con: disposición de los funcionario para ayudar a los usuarios y la capacidad de los funcionarios para prestar sus servicios en el tiempo adecuado, en donde los encuestados que calificaron como de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo obtuvieron una participación del 97,4% y 96,5% respectivamente, esta tendencia continuo en los ítems disposición de tiempo de los funcionarios para responder oportunamente a las solicitudes de sus usuarios y información precisa a los usuarios de la prestación del servicio con una participación del 95,6% y 94,7% respectivamente. Es decir, la mayoría de los sujetos de control percibe que la entidad cuenta con una buena disposición y apoyo al cliente y por ende ofrece un servicio oportuno.

10.1.4. Dimensión seguridad.

La seguridad se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza (Gálvez, 2016).

En la figura 13, se muestran los resultados generales de la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 8. Valoración general dimensión seguridad

Escalas	Fa	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	3,7%
De acuerdo	237	52%
Bastante de acuerdo	163	35,7%
Totalmente de acuerdo	39	8,6%
Total	456	100%

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

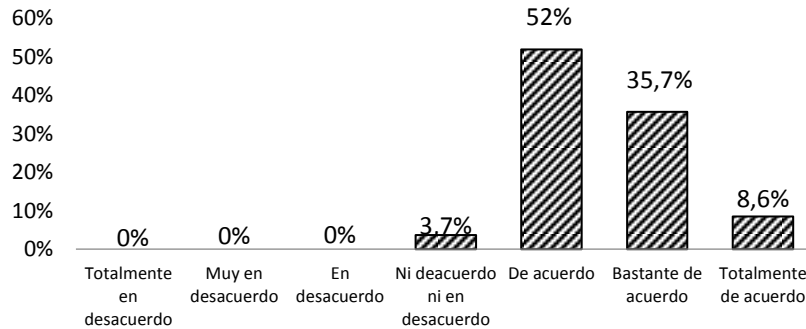


Figura 13. Valoración media dimensión seguridad. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

Teniendo en cuenta la figura 13, se puede observar que la mayoría de los encuestados, con un 52% manifestó estar de acuerdo con la seguridad de la entidad, seguido por el 44.3% , que afirmó estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo y el 3,7% restante afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados evidencian que más del 90% de los encuestados percibe el conocimiento y cortesía de los empleados de la entidad y su habilidad para expresar confianza como positiva.

En términos generales, la dimensión seguridad es la tercera que más influye con el constructo calidad del servicio con una indicador de .752 según resultados de la correlación de Pearson (Tabla 3), por lo tanto, disposición de los funcionario para ayudar a los usuarios, la inspiración de confianza que trasmiten los funcionarios de la entidad para realizar los procedimientos, la seguridad en los trámites que realizan con los funcionarios y el apoyo a los funcionarios por parte de la institución son relevantes en la percepción de la calidad del servicio de la entidad.

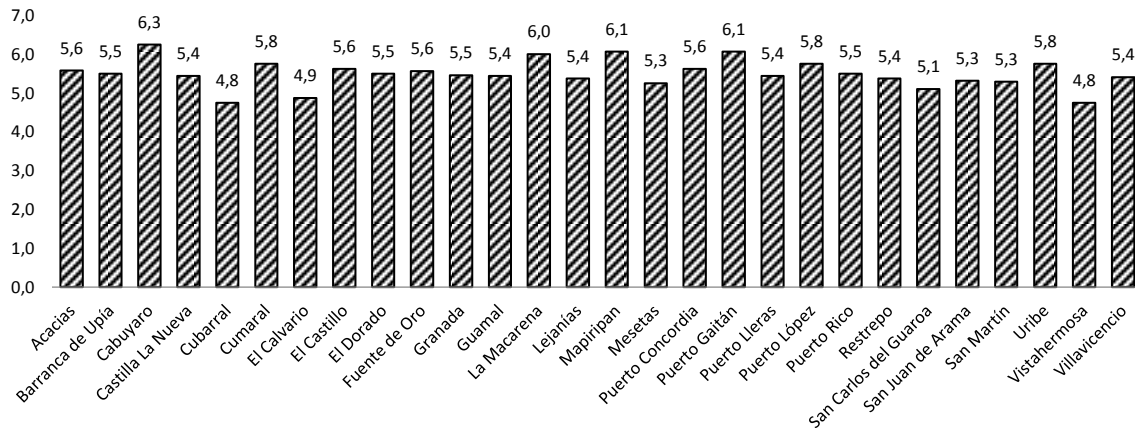


Figura 14. Media dimensión seguridad por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

La figura 14, muestra que la media aritmética de la dimensión seguridad, en donde se puede observar que el promedio de los calificativos para la dimensión seguridad estuvo entre 6 (bastante de acuerdo) al 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), en donde 21 de los 28 municipios encuestados obtuvieron una media de 5 (de acuerdo), mientras que en cuatro (4) municipios obtuvieron las medias más altas, con una calificación promedio de 6 (bastante de acuerdo) en esta dimensión. Finalmente, en tres de los municipios se encontró que la calificación promedio fue de 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo).

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, es de resaltarse que más del 80% de los encuestados considera en promedio estar de acuerdo o bastante de acuerdo con el conocimiento y cortesía de los empleados de la entidad y su habilidad para expresar confianza.

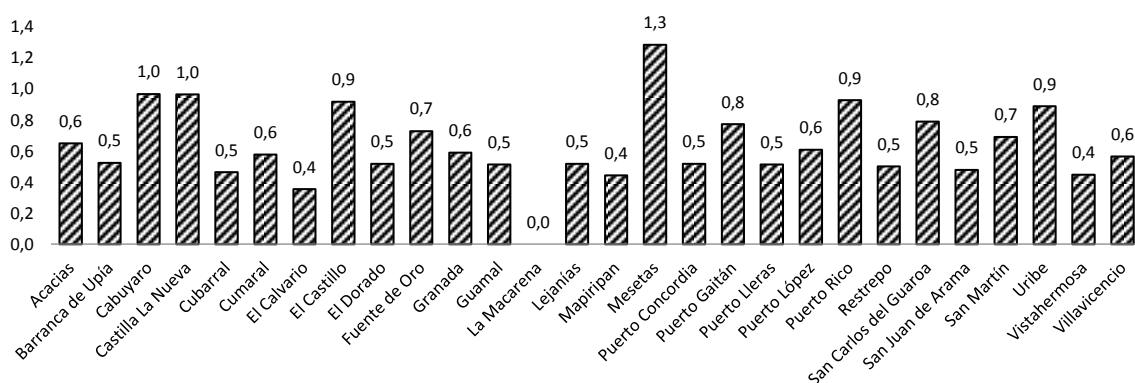


Figura 15. Desviación estándar dimensión seguridad por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 15, se observa que dispersión de la dimensión seguridad se encuentra en los rangos entre 0.4 a 1.3, a excepción de un municipio, en donde no se encontró dispersión alguna. Teniendo estos resultados, se puede evidenciar que la mayoría de los municipios encuestados en donde la media fue de 5 (de acuerdo), la dispersión de la calificación se encuentra entre 4 (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 6 (bastante de acuerdo), mientras que en los cuatro municipios que obtuvieron la media más alta, la desviación se encuentra entre 5 (de acuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo), en tanto que en los últimos cuatro municipios la desviación se encontró entre 3 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo) .

Resultados por ítems pertenecientes a la dimensión seguridad.

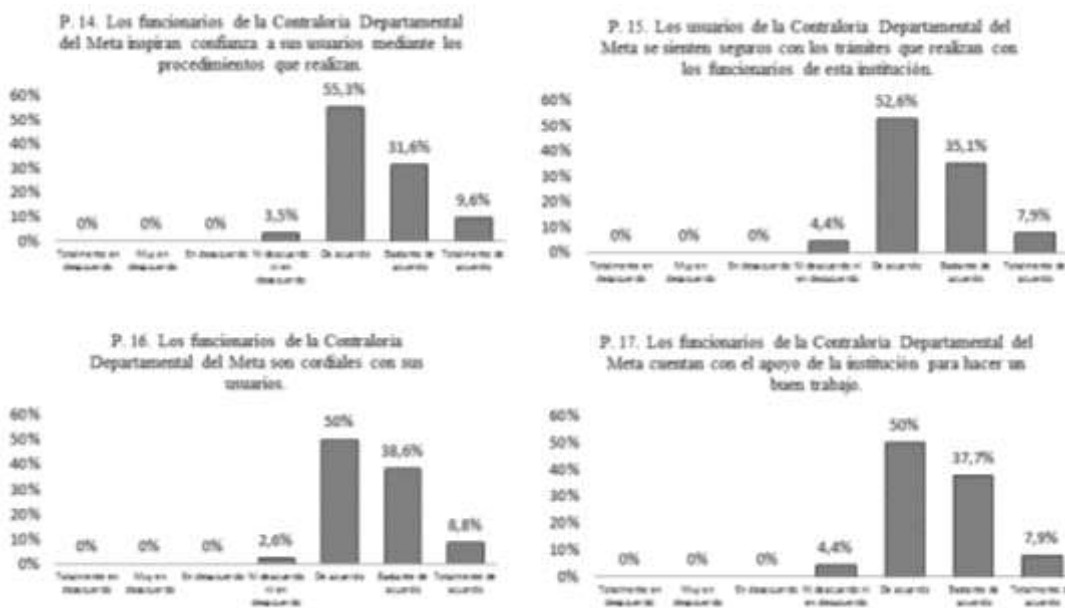


Figura 16. ítems pertenecientes a la dimensión seguridad. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

La evaluación de la dimensión seguridad se realizó teniendo en cuenta cuatro afirmaciones, en la figura 16, se muestran los resultados obtenidos en cada una de ellas, destacándose que la mayoría de los encuestados afirmaron estar de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación “los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta son cordiales con sus usuarios” con una participación del 97,4% , seguida por la afirmación

relacionada con la inspiración de confianza que transmiten los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta para realizar los procedimientos con un 96,5%, la seguridad en los trámites que realizan con los funcionarios y el apoyo a los funcionarios por parte de la institución para hacer un buen trabajo con un peso porcentual del 95,6% respectivamente, por ende, en términos generales más del 90% de los usuarios encuestados percibe que los funcionarios de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para hacer su trabajo, prestan un servicio con cortesía y tienen la habilidad para expresar confianza a los usuarios.

10.1.5. Dimensión empatía.

La dimensión empatía trata de la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente. (Gálvez, 2016).

Tabla 9. Valoración general dimensión empatía

Escalas	FA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	0,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	5,6%
De acuerdo	335	58,8%
Bastante de acuerdo	158	27,7%
Totalmente de acuerdo	40	7%
Total	570	100%

Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

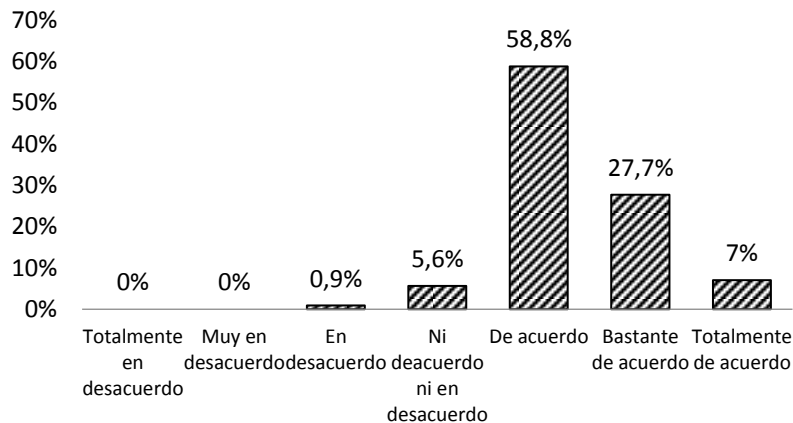


Figura 17. Valoración media dimensión empatía. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 17, se puede observar que la mayoría de los sujetos de control encuestados con un 58,8% manifestó estar de acuerdo con la dimensión de Empatía, seguido por el 34.7% , que afirmó estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que el 5,6% afirmo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0,9% restante, afirmó estar en desacuerdo. Los anteriores resultados permiten evidenciar la mayoría, superando el umbral del 90%, afirman estar de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la entidad cuenta con la capacidad de sentir y comprender las emociones de los usuarios, a través de un proceso de identificación y atención individualizada a los usuarios.

Adicionalmente, la dimensión de empatía en términos generales es la segunda dimensión que más influye en el constructo calidad del con una indicador de .756 según resultados de la correlación de Pearson (Tabla 3), en donde la atención especializada a cada uno de sus usuarios, la atención de los intereses de sus usuarios, los horarios de atención, satisfacer las necesidades de los usuarios y el conocimiento de las necesidades de sus usuarios juegan un papel importante en la percepción de los sujetos de control respecto a la calidad del servicio en la entidad.

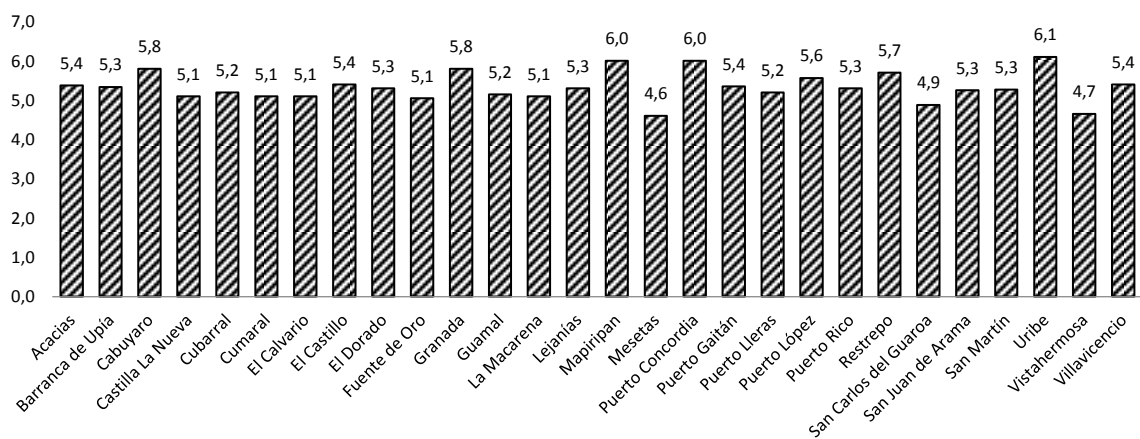


Figura 18. Media dimensión empatía por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

La media aritmética de la dimensión empatía, muestra que el promedio de los calificativos se encontraron entre las calificaciones 6 (bastante de acuerdo) al 4 (ni de acuerdo, ni en

desacuerdo), en donde 22 de los 28 municipios encuestados obtuvieron una media de 5 (de acuerdo), mientras que en 3 municipios, obtuvieron las medias más altas con una calificación promedio de 6 (bastante de acuerdo) en esta dimensión. Por último, en los últimos tres municipios encuestados, se encontró que la calificación promedio fue de 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) respecto a la dimensión de empatía de la Contraloría Departamental del Meta (figura 18).

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, es de resaltar que más del 80% de los encuestados considera en promedio estar de acuerdo o bastante de acuerdo con la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente por parte de la entidad.

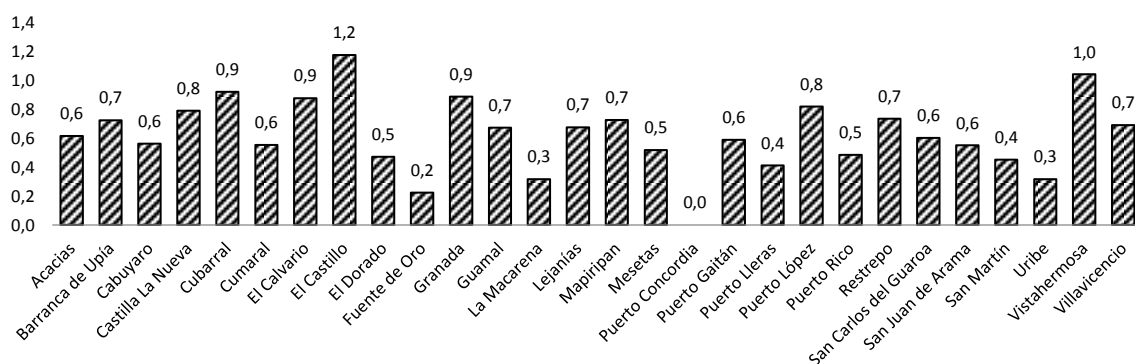


Figura 19. Desviación estándar dimensión empatía por municipio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 19, se observa que dispersión de la dimensión empatía se encuentra en los rangos entre 0.2 a 1.2, a excepción de un municipio, en donde no se encontró dispersión alguna. Teniendo estos resultados, se puede evidenciar que la mayoría de los municipios en donde la media fue de 5 (de acuerdo), la dispersión de la calificación se encuentra entre 4 (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 6 (bastante de acuerdo), mientras que los tres municipios que obtuvieron la media más alta, la desviación se encuentra entre 5 (de acuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo), en

tanto que en los tres últimos municipios la desviación estuvo entre 3 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo).

Resultados por ítems pertenecientes a la dimensión empatía.

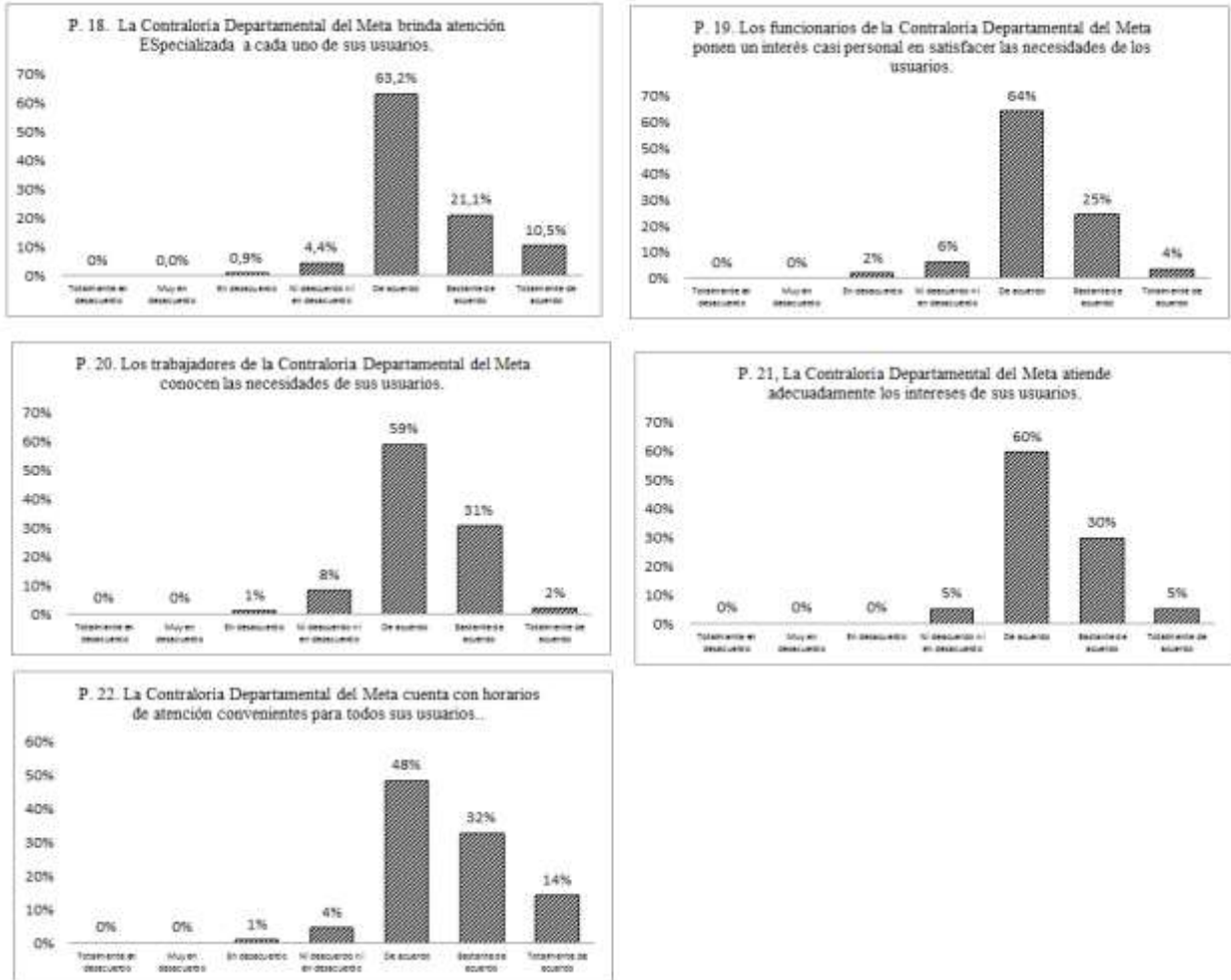


Figura 20. ítems pertenecientes a la dimensión empatía. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la figura 20, se encuentran los resultados obtenidos en cada una de las cuatro afirmaciones que permitieron la evaluación de la dimensión empatía, en donde se encontró más del 90% de los sujetos de control encuestados manifestaron estar: de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo en todas las afirmaciones. Este resultado deja entre ver que la entidad tiene la capacidad de comprender a los usuarios, mediante un proceso de identificación y atención individualizada y en horarios acordes a las necesidades de los mismos.

10.1.6. Valoración general de la calidad del Servicio.

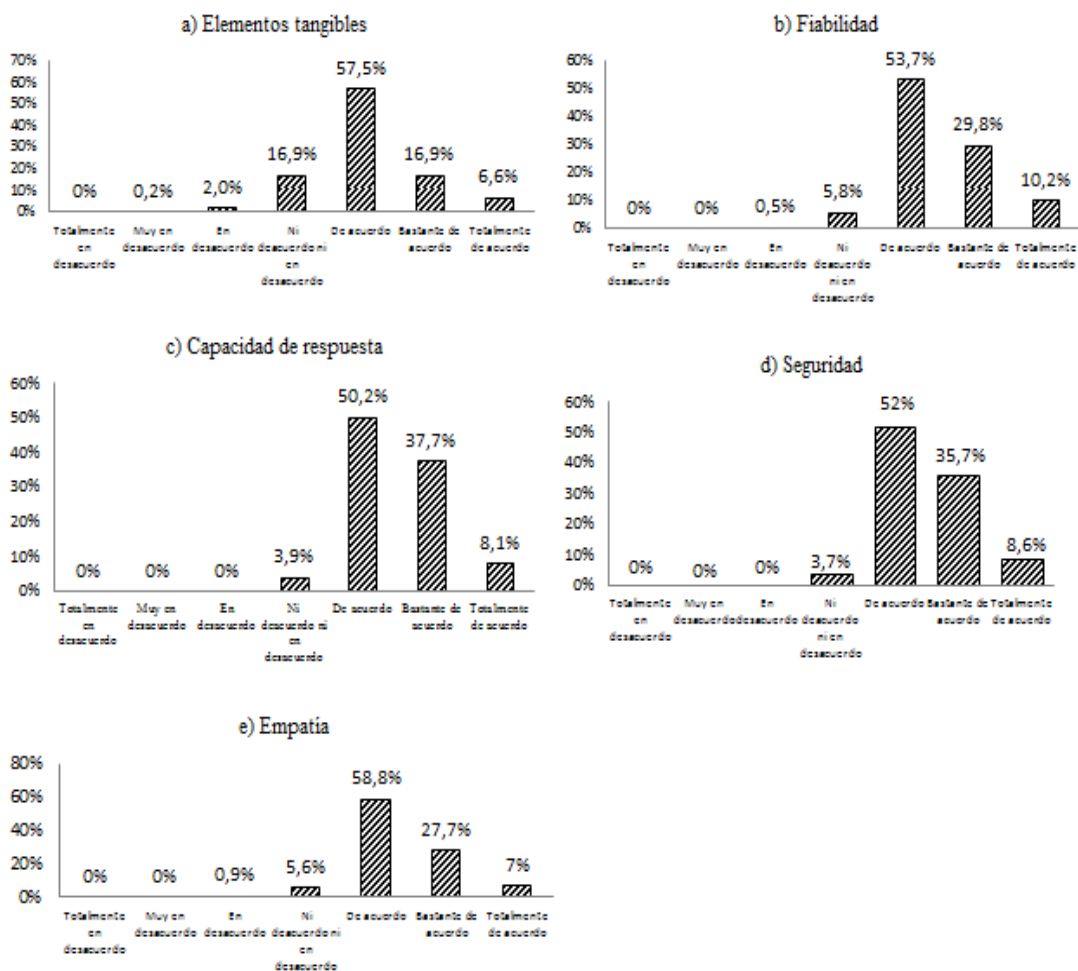


Figura 21. Valoración general de la calidad del servicio. Fuente: elaboración propia con base en encuestas.

En la gráfica 21 se muestran los histogramas de frecuencia a nivel general de las cinco dimensiones de la calidad del servicio: a) Elementos tangibles, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, d) Seguridad y e) empatía. Es de resaltar que en cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, la calificación que prevaleció el intervalo [5, 6], es decir, la mayoría de los sujetos de control manifestaron estar de acuerdo y bastante de acuerdo con el servicio que presta la Contraloría Departamental del Meta. Los criterios que recibieron mayor calificación entre de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo fueron seguridad y capacidad de respuesta con un 96,3% y 96,1% respectivamente (Figura 2c y 2d), esto significa que los

usuarios consideran que la entidad cuenta con funcionarios cordiales, con conocimiento y que inspiran confianza, así como con buena disposición y apoyo al cliente. Esta tendencia se mantuvo en las dimensiones fiabilidad y empatía, en donde más del 90% de los encuestados les asignó esta valoración. Significa que los usuarios consideran que la prestación del servicio de la entidad es precisa y confiable al igual que manifiestan que la entidad identifica las necesidades y presta un servicio personalizado.

Por otra parte, la dimensión de calidad del servicio con menor calificación entre los valores [5, 6 y 7] fue elementos tangibles, en donde un poco más 80% de los usuarios le otorgó esta valoración. Significa que para la mayoría de los usuarios encuestados consideran como un aspecto positivo la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal de la entidad. Es de apreciar que el resultado obtenido en esta dimensión, pese a ser el más bajo, sigue siendo altamente representativa. Así mismo, los resultados muestran que en comparación con las demás dimensiones de calidad del servicio un porcentaje significativo manifestó esta ni de acuerdo ni en desacuerdo en esta dimensión. Por lo tanto, se infiere que los usuarios manifiestan tener un desconocimiento en la apariencia de las instalaciones y los equipos de tecnología y cómputo de la entidad, lo cual no les permite tener un juicio al respecto (Figura 2a). En términos generales se destaca: a) la diferencia entre los resultados de la evaluación de la dimensión elementos tangibles (80%) y las demás dimensiones de calidad del servicio (90%), b) Las instalaciones físicas y los equipos de cómputo de la entidad son desconocidos por un número representativo de los usuarios encuestados (16,9%) y c) el indicador general de calidad del servicio registró una alta calificación [5, 6]. Este último, permite establecer que los sujetos de control se sienten satisfechos con los servicios que les proporciona la entidad pública.

10.2 Resultados cualitativos

Para el análisis cualitativo se realizó una codificación de las respuestas proporcionadas por los usuarios entrevistados, empleando el software ATLAS.ti, siendo uno de los integrantes de la familia de los CAQDAS más utilizados en la actualidad por la comunidad académica para el análisis cualitativo (Cervio, 216). En las entrevistas participaron un total de veintiocho (28) sujetos de control, equivalente a uno por cada municipio. En la nomenclatura se identificaron de la siguiente manera: entrevistado uno (E.1), entrevistado dos (E.2); entrevistado tres (E.3); entrevistado cuatro (E.4); entrevistado cinco (E.5); entrevistado seis (E.6); entrevistado siete (E.7); entrevistado ocho (E.8); entrevistado nueve (E.9); entrevistado diez (E.10); entrevistado once (E.11); entrevistado doce (E.12); entrevistado trece (E.13); entrevistado catorce (E.14); entrevistado quince (E.15); entrevistado dieciséis (E.16); entrevistado diecisiete (E.17); entrevistado dieciocho (E.18); entrevistado diecinueve (E.19); entrevistado veinte (E.20); entrevistado veintiuno (E.21); entrevistado veintidós (E.22); entrevistado veintitrés (E.23); entrevistado veinticuatro (E.24); entrevistado veinticinco (E.25); entrevistado veintiséis (E.26); entrevistado veintisiete (E.27) y entrevistado veintiocho (E.28).

10.2.1. Dimensión elementos tangibles y la calidad del servicio.

Una de las dimensiones de la calidad del servicio es la relacionada con aspectos tangibles, donde la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones son un factor importante para la evaluación de esta dimensión por parte de los usuarios o clientes, entre estos aspectos se destaca que la categoría de equipos y tecnología se encuentra estrechamente relacionada con la apariencia de las instalaciones, pues aquellos usuarios que manifestaron no conocer los equipos y tecnología, igualmente desconocen las instalaciones de la entidad... *“No tengo como evidenciar esa pregunta, no he ido a la institución y*

por esto no sabría cómo son los equipos y la tecnología que poseen”. (E.8)... “No conozco, no sabría decir nada en lo referente a equipos” “No he tenido la oportunidad de ir, así que no sabría decir como son las instalaciones” (E.10)... “No las conozco las instalaciones” (E.13)... “La verdad no sabría decir que pienso de los equipos y tecnología porque no la conozco en persona” ... “Lo mismo, no sabría decir porque no conozco las instalaciones”(E.3).

Es de destacar que cuatro sujetos de control que manifestaron desconocer los equipos y tecnología y las instalaciones perciben como positivas las mismas en dos de los casos gracias a las imágenes de que han visto de la entidad...*“Buena, imagino deben tener buenos equipos, pero no conozco personalmente la entidad”. (E.24)... “Bien, según lo que he visto en imágenes de las instalaciones, porque no las he visto en persona”. (E.8) ... “Imagino que sus instalaciones son como ellos las publican, se ven bien”. (E.25)... “Creo que las instalaciones son buenas y permiten el adecuado servicio” (E.13). En contraste, es importante destacar dos de los municipios con mayor cercanía y con conocimiento de las instalaciones consideran que estas pueden mejorar ... “Las instalaciones son regulares, aunque mejoraron el edificio en su aspecto físico, no refleja la importancia de la Contraloría Departamental del Meta, e interiormente son pequeñas y tienen hacinamiento”. (E.27)... “Para mi gusto les falta más adecuaciones, el espacio es muy pequeño”. (E.5)*

Por otra parte, para veinticinco (25) de los entrevistados la presentación del personal de la entidad es una fortaleza y es percibida de forma positiva, mientras en los tres municipios restantes afirmaron no haber recibido visitas por parte de funcionarios de la CDM... entre las entidades que calificaron positiva esta categoría se destacan.... *“Excelente, siempre están bien vestidos” (E.1)... “Excelentes, están acordes con su función”. (E.16)... “Bien, están limpios y bien vestidos” (E.24)... “Buena, su presentación es acorde con la forma de vestir en*

Villavicencio” (E.27)... “Los funcionarios tienen buena presentación” (E.22). Así mismo, la presentación puede asociarse con la amabilidad y el orden teniendo en cuenta... “Los funcionarios tienen buena presentación y así mismo son muy amables”(E.12)... “La presentación de los funcionarios ha sido muy buena, son muy organizados” (E.2).

Finalmente, se pudo establecer que muy pocos sujetos de control tienen sugerencias adicionales respecto a elementos tangibles para la entidad... “No hace falta otro elemento tangible, considero que todo está bien en la CDM”. (E.1)... “Considero que no hace falta otro elemento tangible ya que la CDM está bien estructurada”(E.22). Esta misma tendencia se presentó en un total de veinticuatro (24) municipios, sin embargo en términos estructurales del edificio... “Hace falta colocar una rampa en el edificio para las personas que están en condición de discapacitadas, por ejemplo para personas que estén en sillas de ruedas” (E.17).

Relación causal categorías de la dimensión elementos tangibles

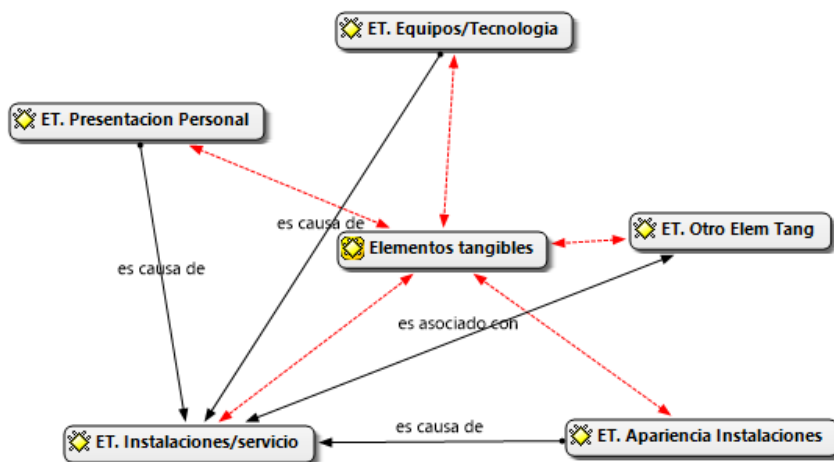


Figura 22. Relación causal dimensión capacidad de respuesta. Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

Teniendo en cuenta la figura 22, se identifican cinco categorías de análisis alrededor de la dimensión *elementos tangibles*. En donde (1) Equipos/tecnología hace referencia a la opinión que tienen los sujetos de control sobre los equipos y tecnología con los que cuenta la CDM; (2) apariencia de las instalaciones, es decir visualmente como consideran las instalaciones físicas de la CDM; (3) presentación del personal al momento de prestar los servicios como funcionarios

públicos; (4) Instalaciones/servicio examina si las instalaciones de la CDM son acordes con el servicio prestado y finalmente (5) Otros elementos tangibles.

En las relaciones causales se puede establecer que las primeras tres categorías mencionadas anteriormente, son causa de la concordancia entre las instalaciones físicas y el servicio prestado por parte de la CDM, esto quiere decir que de ellas depende la percepción general de la dimensión elementos tangibles; así mismo, se observa que la categoría otros elementos tangibles se relaciona con instalaciones y servicio prestado, donde las sugerencias como la instalación de rampas en el edificio de la CDM pueden afectar la dimensión general de elementos tangibles, específicamente en la relación entre instalaciones y el servicio de la entidad.

A continuación se presenta una matriz en la cual se estructura la información obtenida en función del proceso analizado respecto a la dimensión elementos tangibles:

10.2.2. Dimensión fiabilidad y la calidad del servicio.

La fiabilidad como dimensión de la calidad del servicio está asociada con la destreza que posee una entidad para prestar un servicio de manera precisa y confiable (Gálvez, 2016), siendo: el cumplimiento de tiempos, el interés para solución de problemas, el control-trazabilidad de documentos y la percepción de confiabilidad factores determinantes para la evaluación de la calidad del servicio de las entidades por parte de los usuarios o clientes.

Por su parte, el cumplimiento de tiempos está relacionado directamente con: (1) visitas de auditorías en las instalaciones de los sujetos de control, (2) cumplimiento del cronograma de actividades y (3) tiempo de respuesta ante trámites solicitados *“cuando he recibido el servicio de ellos, cumplen con las fechas de las auditoría, realizan los servicios y los tiempos como lo establecen las normas”* (E.1)... *“En la CDM siempre respetan las fechas para la auditoría y las realiza en los tiempos que establece.”* (E.19)... *“Considero que la CDM maneja*

los tiempos de forma eficaz y eficiente” (E.14)... “los servicios que prestan cumplen tanto en respuesta como en visitas.”(E.25). Es de destacar que aunque la mayoría de los entrevistados percibió de forma positiva el cumplimiento de los tiempos, se identificaron seis (6) apreciaciones alusivas a recomendaciones de mejora o fallas en la planeación de la prestación del servicio... “Dejan acumular auditorias que se hacen a final de año y nos aprietan el cuello, porque para esta fecha el trabajo es mucho más pesado. Deberían ser las visitas a comienzos de año y no al final, se dejan acumular en el trabajo y los sujetos de control deben aportar información en tiempos cortos” (E.27)... “No siempre cumplen con los tiempos, teniendo en cuenta que algunas veces cambian fechas de las visitas, deben mejorar para no cambiar fechas” (E.9)... “Algunas veces se demoran en responder las solicitudes, pueden mejorar con los tiempos de respuestas” (E.5)... “Hay fallas en esa parte porque son muy demorados en las respuestas” (E.20)... “A veces cumplen lo con el servicio, no siempre son cumplidos” (E.2)... “Tienen que mejorar en este aspecto, pueden ser más eficientes” (E.12) Por otra parte, otros entrevistados manifestaron que la entidad requiere hacer mayor presencia, especialmente en los municipios más alejados de la capital del departamento del Meta ... “Ellos cumplen con las visitas, aunque estas no son muy frecuentes” (E.3)... “la verdad han sido pocas la visitas que han realizado por estos lados” (E.8)... “A veces se demoran mucho en venir por aquí” (E.4).

Asi mismo, en la presente investigación se encontró que para tres (3) de los entrevistados el interés por dar solución a problemas o inconvenientes por parte de la entidad no era el ideal por dos razones, la primera es la falta de presencia por parte de la entidad en las instalaciones de los usuarios y la segunda por demoras en trámites, lo cual es percibido por los entrevistados como una falta de interés por parte de la entidad... *“Me parece que deben ser más ágiles para dar solución a las cosas que uno tiene” (E.20)... “No he recurrido porque no han hecho visita*

recientes, hace rato no vienen”(E.4)... *“No tienen intereses cuando alargan tiempos”* (E.23).

Los veinticinco (25) entrevistados restantes percibieron que la entidad muestra interés en dar solución a problemas debido a la rápidas respuestas según lo establece la legislación nacional y a la facilidad en proporcionar información a los usuarios, en donde la página web como un mecanismo de comunicación desempeña un rol importante... *“los documentos que se pasan, los contestan rápidamente como lo establece la ley”* (E.1)... *“me dan soluciones ante dudas en trámites”* (E.10)... *“a través de información nos han ayudado a resolver problemas o inquietudes que hemos tenido”* (E.6)... *“al correo electrónico han resuelto inquietudes en 48 horas”* (E.21).

Por otra parte, la opinión que tienen los entrevistados sobre el control y trazabilidad de los registros que maneja la entidad, tales como: informes, auditorias, revisiones de cuenta, entre otros, es positiva para la mayoría con un total de veinticinco (25) usuarios, quienes atribuyeron esta percepción positiva gracias a la página web de la entidad por la facilidad y disponibilidad con la que los usuarios pueden consultar documentación, el servicio prestado por parte de los funcionarios en lo referente al documentación y a la organización en general de la entidad... *“Realizan un control minucioso y efectivo para los hallazgos”* (E.22)... *“tienen un control de todos los documentos”* (E.24)... *“La trazabilidad es buena debido a que publican los informes en la página web, los cuales pueden ser consultados en cualquier momento”*(E.27)... *“Son muy buenos, tienen un orden y son de fácil acceso”* (E.5)... *“la documentación que ellos manejan está disponible generalmente en la página web”* (E.19)... *“Es buena, porque llevan un control riguroso, además de que informan a sus usuarios mediante la página a cada uno de sus cambios”* (E.2)... *“Excelentes, son muy responsables”* (E.25).

En tres (3) casos (E.7) (E.15) y (E.23), no mencionaron nada respecto al control y trazabilidad de la documentación de la entidad, uno (1) entrevistado manifestó no tener conocimiento y por último, un (1) funcionario mencionó que existen retrasos aunque esto no implicaba que no fuesen buenos en sus actividades... *“no tengo conocimiento”*(E.12)... *“Tienen ciertos atrasos, pero funcionan”* (E.20).

Por último, se les preguntó a los entrevistados si consideraban que la CDM era una entidad confiable, en donde se encontró que la percepción global fue afirmativa y esto se debía principalmente al desempeño de los funcionarios, el cumplimiento de las actividades, la transparencia en los trámites y en el interés en satisfacer las necesidades de los usuarios.... *“Si es confiable porque cuenta con personal capacitado y especializado”*(E.22)... *“son muy serios y cumplen con las actividades. Tengo buena imagen de ellos”*(E.24)... *“es una entidad seria que revisa las actividades”*(E.10)... *“cuentan con un personal idóneo y capacitado, además de su transparencia en los trámites, sacan las cosas a la luz”* (E.5)... *“cuentan con buenos servicios y son responsables en su trabajo”* (E.8)... *“Cuentan con buen personal, calificado”* (E.6)... *“son muy responsables en su trabajo, ellos realizan auditorias y revisan como estamos”* (E.11)... *“es una entidad que se destaca por su transparencia”* (E.17)... *“es una entidad confiable, debido a que siempre está interesada en satisfacer a sus usuarios y de resolver sus inquietudes”* (E.2); por el contrario, en solo dos casos la percepción fue negativa, atribuyendo esto al manejo político y a la falta de idoneidad de funcionarios... *“Tiene manejo político, el contralor lo eligen por política, sería bueno que fuera más participativo”* (E.27)... *“Sigue teniendo fallas por falta de idoneidad de algunos de los funcionarios que los representan”* (E.20).

Relación causal categorías de la dimensión fiabilidad

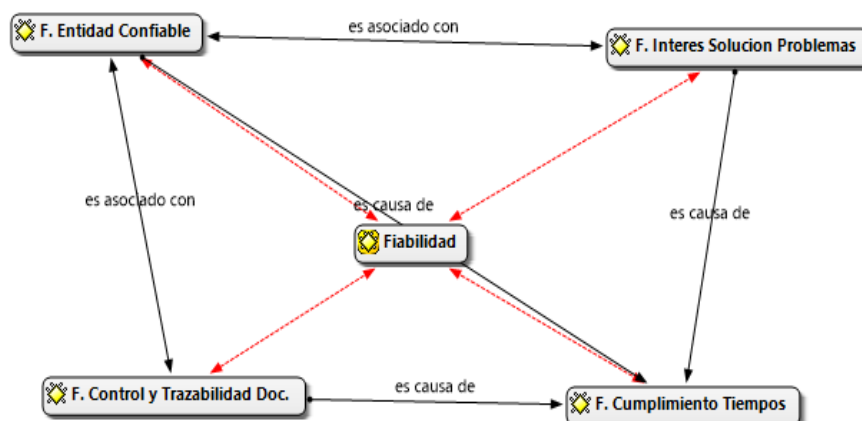


Figura 23. Relación causal dimensión fiabilidad. Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

En la relación causal de la dimensión fiabilidad, se identifican cuatro categorías cualitativas. Estas son: (1) cumplimiento de tiempos, haciendo referencia al cumplimiento con los plazos establecidos en la prestación del servicio; cabe resaltar que para este ítem, en el análisis de la red semántica se asociaron las respuestas de la preguntas 6 y 9 como un solo código; (2) Interés para solución de problemas; examina como la respuesta de la entidad ante inconvenientes en el servicio (3) Entidad confiable determina la percepción de los usuarios en relación a las cualidades con las cuales cuentan la entidad para ejecutar de manera precisa y fiable el servicio prometido; (4) Control y trazabilidad de la documentación, refiere a una percepción que tienen los usuarios en torno al manejo y acceso de informes, auditorias, revisiones de cuenta, entre otros.

Entre las relaciones causales se observa que los código (2), (3) y (4) son causa del cumplimiento de tiempos, esto significa que las evaluaciones que se generan relacionadas con el interés para solución de problemas, el control y trazabilidad de la documentación y la percepción de una entidad confiable dependen directamente de la percepción de los tiempos de respuesta de la entidad. Por otra parte, el control y trazabilidad de documentos son asociados con una entidad confiable, es decir que para los entrevistados el control y trazabilidad de los registros que están a

cargo de la CDM como: informes, auditorias, revisiones de cuenta, entre otros, influye en la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable por parte de la CDM.

Finalmente, se observa que la confiabilidad de la entidad es asociada con el interés en solucionar problemas; de esta relación se puede inferir que el interés por resolver problemas o algún inconveniente en el servicio por parte de la entidad está en función del servicio prometido.

10.2.3. Dimensión capacidad de respuesta y la calidad del servicio

De acuerdo con los resultados de las entrevistas realizadas, la percepción que tienen los sujetos de control respecto a recibir información de cuando se llevará a cabo los servicio por parte de la CDM depende principalmente de los medios electrónicos: (1) el correo electrónicos y (2) la página web de la CDM, seguido por (3) llamadas telefónicas y (4) notificaciones físicas, los cuales son importantes para los usuarios teniendo en cuenta que les permite estar preparados en el momento de las visitas de auditoria, servicio que manifiestan es el que con mayor frecuencia reciben por parte de la entidad... *“ellos realizan las notificaciones a tiempo a través de correos, llamadas y notificaciones físicas”* (E.1)... *“la CDM nos informa cuando nos van a visitar para que tengamos la documentación a la mano en el momento de la visita”* (E.22)... *“Siempre informan el servicio que van a prestar mediante el correo”* (E.5)... *“ellos especifican lo que van a hacer, que son básicamente auditorias”*(E.8)... *“siempre informan cuando realizaran el servicio especificando qué es lo que van a hacer y para que estemos preparados para recibirlos”* (E.6)... *“a nosotros nos llegan correos para informar cada una de sus visitas”* (E.2)... *“nos avisan por correo 5 días con anterioridad”*(E.21)... *“nos instruyen a través de la página web”* (E.23)... *“Todo lo veo por la plataforma virtual”* (E.7)... *“todo nos lo informan a través de los correos”* (E.14)... *“ellos dan la informan de las actividades por correo y página”*

(E.13)... *“siempre informan con precisión los servicios que van a realizar porque son una entidad responsable con sus comunicados y correos”* (E.25).

Así mismo, en la investigación se pudo establecer que pese a que los medios de comunicación virtuales como la página web y el correo electrónico son los más utilizados por los usuarios para estar informados y tienen una alta receptividad, es importante reforzar el uso de otros medios de comunicación, teniendo en cuenta las fallas que pueden presentarse en el servicio, al igual que mantener una actualización de la base de datos de los usuarios por parte de la CDM... *“nunca me llega nada al correo, me entero es por otra persona”*(E.17)... *“Hay fallas de información, especialmente si es en lo relacionado a respuestas a solicitudes”* (E.20)... *“no siempre llega toda la información y deberían verificar esto”* (E.18)... *“No siempre llega la información”* (E.4). Igualmente, otra falla relacionada con la información de los servicios tiene que ver con la falta de tiempo por parte de los funcionarios para realizar las visitas a los sujetos de control... *“No siempre informan bien las visitas, dejan acumular el trabajo que se viene a desarrollar al finalizar el año”* (E.27).

La capacidad de los funcionarios para prestar sus servicios en el tiempo adecuado es otro aspecto importante en la dimensión capacidad de respuesta, para lo cual los sujetos de control manifestaron que esta dependía de tres aspectos: (1) contar con funcionarios profesionales y con experiencia, (2) tener definidas las funciones de los trabajadores y (3) contar con personal capacitado... *“considero que los trabajadores de la entidad tienen la capacidad, son profesionales y cuentan con experiencia”* (E.22)... *“los funcionarios están nombrados para hacer sus funciones y cumplir los reglamentos”* (E.1)... *“es su trabajo y para esto creo que están capacitados”* (E.24)... *“el personal están capacitado y tiene conocimiento”*... *“cuenta con profesionales especializados en cada área”* (E.21). Cabe resaltar que solo un usuario manifestó

percibir que no siempre el personal cuenta con experiencia para las actividades de auditoría....

“hay algunas personas que carecen del conocimiento suficiente para el ejercicio de la auditoría”

(E.27).

En esta misma dirección, se evidenciaron dos problemas que afectan la percepción sobre la prestación de los servicios, el primero de ellos es la falta de tiempo de los funcionarios asociada

a la cantidad de actividades que deben desarrollar y el segundo, está relacionado con las

limitaciones del servicio debido a la distancia geográfica... *“falta más tiempo a los trabajadores”*

(E.16)... *“Algunas veces por la cantidad de casos y problemas que tienen que solucionar”*

(E.17)... *“son muchas entidades y puede que esto dificulte la capacidad de la CDM” ... “no*

siempre, la cantidad de casos que tienen que abarcar son muchos” (E.19)... *“Algunas veces,*

porque la distancia creo que afecta” (E.8).

Por su parte, la apreciación global respecto a la disposición de los funcionarios de la CDM para ayudar a los usuarios, es positiva; siendo asociada principalmente a (1) asesorías y (2) a la

información suministrada por parte de los funcionarios, lo cual permite a los sujetos de control

atender requerimientos tanto de las auditorías como en tramites... *“Tienen una predisposición*

para asesorar y esto nos permite evitar futuros errores” (E.22)... *“Es buena, puesto que*

colaboran con la información que se requiere” (E.27)... *“están ahí para lo que se necesite”*

(E.8)... *“Me parece buena, ya que nos ayudó en el caso de unos profesores, mediante unas*

investigaciones” (E.2).

Así mismo, se evidenció que tanto la disposición para ayudar a los usuarios como para

responder oportunamente las solicitudes se ve afectada por falta de más funcionarios... *“Deben*

ser más cumplidos con las fechas de servicios” (E.4)... *“pueden tener más apoyo, sería bueno*

que hubiera más personal” (E.16)... *“son muchas las solicitudes, imagino sería bueno más*

personal” (E.8)... “Yo creo que a veces los trabajadores pueden atender nuestros requerimientos, porque es entendible que son muchas las visitas y el trabajo, deberían tener más personal para evitar eso” (E.2)... “refleja en la acumulación de trabajo que no les da tiempo para otros espacios” (E.27) ... “los cambios de fechas es por compromisos y falta de tiempo por parte de los auditores” (E.9). Esto significa que la mayoría de las dificultades asociadas a la disposición para ayudar y la oportunidad de los funcionarios para resolver solicitudes está directamente asociada la carencia de personal.

En términos generales, se les preguntó a los sujetos de control que observaciones tenían respecto a la capacidad de respuesta de la CDM, destacando cinco elementos: (1) rapidez en el servicio, (2) Efectividad de los medios de comunicación (especialmente si la información si la información se genera a través de correos electrónicos en la página web) , (3) capacitación del personal, (4) contratar más personal y por último (5) brindar más información sobre los servicios de la entidad... *“Yo recomendaría que fuera más rápida la atención” (E.24)... “son demorados, no acuden a tiempo a los casos.” (E.20)... “A veces se demoran en responder las solicitudes, sería bueno que fueran más ágiles las repuestas y en general el servicio” (E.4)... “En los municipios lejanos verificar que llegue la información porque el servicio de comunicaciones falla veces” (E.10)... “Falta objetividad en las respuestas que ellos dan y un análisis más profundo que aporten a los sujetos de control” (E.27)... “Sería la de contar con más funcionarios” (E.16)... “Tener más auditores y en general más personal para que puedas prestar un mejor servicio” (E.9)... “Que informen más a los usuarios sobre lo que vayan a hacer” (E.15).*

Relación causal categorías en la dimensión capacidad de respuesta

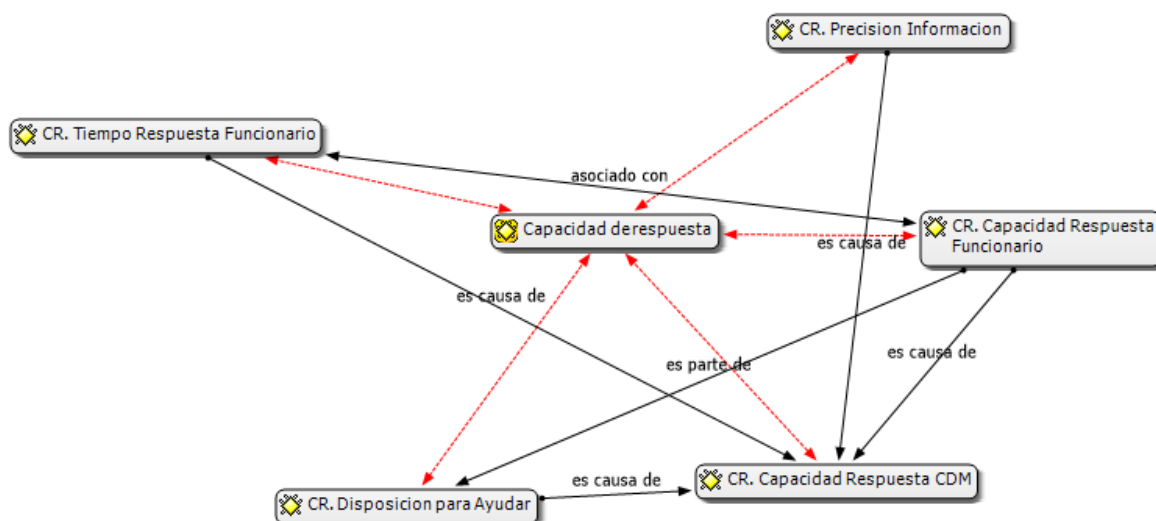


Figura 24. Relación causal dimensión capacidad de respuesta. Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

De acuerdo con la red semántica de la dimensión capacidad de respuesta, se observan cinco categorías cualitativas de análisis alrededor de la dimensión *capacidad de respuesta*. Estas son: (1) tiempo de respuesta funcionario la cual refiere al tiempo con el cuál cuentan los funcionarios de la CDM para atender las solicitudes de los usuarios; (2) precisión de la información indaga respecto a la claridad con la cual los funcionarios de la CDM informan a sus usuarios en relación a la prestación de un servicio; (3) capacidad de respuesta del funcionario, examina la percepción de los usuarios en relación a las cualidades con las cuales cuentan los funcionarios para atender requerimientos; (4) disposición para ayudar y (5) capacidad de respuesta de la CDM, refiere a una percepción global que tienen los usuarios en torno a esta dimensión.

Entre las relaciones causales que vale la pena mencionar, se observa que las primeras cuatro categorías mencionadas son causa de la capacidad de respuesta de la CDM, esto es, de ellas depende la percepción global de esta categoría. Por otra parte, se observa que la capacidad de respuesta es parte de la disposición para ayudar en el sentido que esta dependerá en buena medida de los recursos personales con los cuales cuentan los funcionarios en términos de habilidades o capacidades para realizar su trabajo. Finalmente, la capacidad de respuesta del

funcionario se encuentra asociada con el tiempo de respuesta de los mismos; de esta relación se puede inferir que el tiempo que tardan los funcionarios en dar una adecuada atención a los requerimientos, está en función de sus capacidades y del nivel de capacitación que reciben relacionada con atención y servicio al cliente.

10.2.4. Seguridad y la calidad del servicio.

La seguridad, está asociada con el conocimiento y amabilidad de los trabajadores, así como su habilidad para expresar confianza (Gálvez, 2016), en este mismo orden de ideas se identificó que los procedimientos realizados por los funcionarios generan confianza a los sujetos de control en la medida en que: (1) realizan las actividades según lo establecido en la legislación; (2) tengan definidas sus funciones; (3) estén capacitados y (4) sean cordiales al momento de prestar los servicios.... *“emiten buenas respuestas según la ley, lo que genera confianza”* (E.1)... *“pues es una entidad que debe cumplir con todas las normas adecuadas y su función es el control y lo hacen”* (E.9)... *“los trabajadores dan confianza a través de su gestión”* (E.22) ... *“los funcionarios hacen observaciones que hacen a las instituciones promoviendo el control de las mismas”* (E.19)... *“es un entidad confiable y responsable, que brinda apoyo a las instituciones que lo necesitan”* (E.2)... *“son personas calificadas para cumplir su función”* (E.5)... *“son personas serias y respetuosas y eso genera confianza”* (E.28).

En otro orden de ideas, el acceso a información de forma oportuna es un factor importante que influye en la confianza de los procedimientos que realizan los funcionarios y esta fue percibida como negativa para dos de los entrevistados... *“no siempre la comunicación es la mejor, y por falta de información hay demoras en trámites”* (E.10)... *“las demoras en el servicio y en especial en respuestas afectan”* (E.4).

En relación con la seguridad en trámites, se encontró que es influenciada positivamente por tres aspectos: (1) la confidencialidad de la información, (2) la imagen de la entidad y (3) la legislación nacional... *“es una entidad del estado confiable y da buenos resultados por su función principal, el control fiscal, además de que mantienen la confidencialidad de la información”* (E.1)... *“son una entidad seria que a través de su control verifican el cumplimiento de las entidades sobre la parte fiscal”* (E.22)... *“me transmiten seguridad los funcionarios con lo que hace porque ese es su trabajo”* (E.8)... *“los trámites que realizan los funcionarios están establecidos bajo la ley y por eso pienso están regulados”* (E.12)... *“todo lo hacen según lo establece la norma”* (E.9).

Contrariamente a lo que se ha expresado, las demoras en los tiempos de respuesta y el servicio condicionado a los cargos, son factores que pueden afectar la percepción de la seguridad en los trámites que realizan los funcionarios... *“los trámites están bien, pero es necesario mejorar los tiempos de respuesta”* (E.24)... *“Los trámites que realiza con los funcionarios no me transmiten seguridad en su totalidad, ya que depende mucho de la importancia de la persona que realiza el trámite”* (E.27).

En cuanto a la cordialidad de los funcionarios se identificó que la amabilidad y el respeto al momento de prestar el servicio son determinantes en el trato interpersonal... *“los trabajadores son siempre muy amables con nosotros”* (E.16)... *“la amabilidad de ellos es una característica de su servicio”* (E.14)... *“siempre han sido amables y respetuosos con nosotros”* (E.5). La percepción global de esta categoría fue positiva, solo dos usuarios refirieron que a veces los funcionarios actúan con cordialidad ...*“la mayoría de veces, uno que otro que es displicente con la atención a los usuarios”* (E.20)... *“En la mayoría de los casos, pero a veces se ven personas que no son cordiales”* (E.27).

Finalmente, las respuestas respecto al apoyo de CDM a sus funcionarios fue variada, en donde algunos respondieron que la entidad brinda el apoyo suficiente a sus funcionarios para realizar adecuadamente su trabajo; por su parte, otros realizaron sugerencias de mejora mientras que otros no manifestaron una opinión específica al respecto.

En términos generales, para los usuarios el mejor apoyo por parte de la CDM hacia sus funcionarios es la capacitación y el suministro de herramientas de trabajo, los cuales influyen en la calidad del servicio... *“Están capacitados a lo que requiere la ley y eso se evidencia, además la CDM le da las herramientas para hacer su trabajo”* (E.1)... *“creo que los capacitan y por esta razón el trabajo que realizan es bueno”* (E.25)... *“los funcionarios hacen bien su trabajo y esto creería es porque la entidad los respalda brindándoles lo que necesitan”* (E.3).

En igual forma, se mantiene la sugerencia de tener una mayor capacidad para realizar sus actividades a través de la vinculación de nuevos trabajadores ó brindarles más tiempo para el desarrollo de sus actividades... *“pueden mejorarlo con más trabajadores para que las visitas no sean tan poco frecuentes”* (E.8)... *“imagino que si se demoran en dar respuesta los funcionarios, es porque les hace falta más tiempo”* (E.24)... *“Les falta bastante apoyo y tiempo para hacer su trabajo”* (E.27).

Relación causal categorías en la dimensión seguridad.

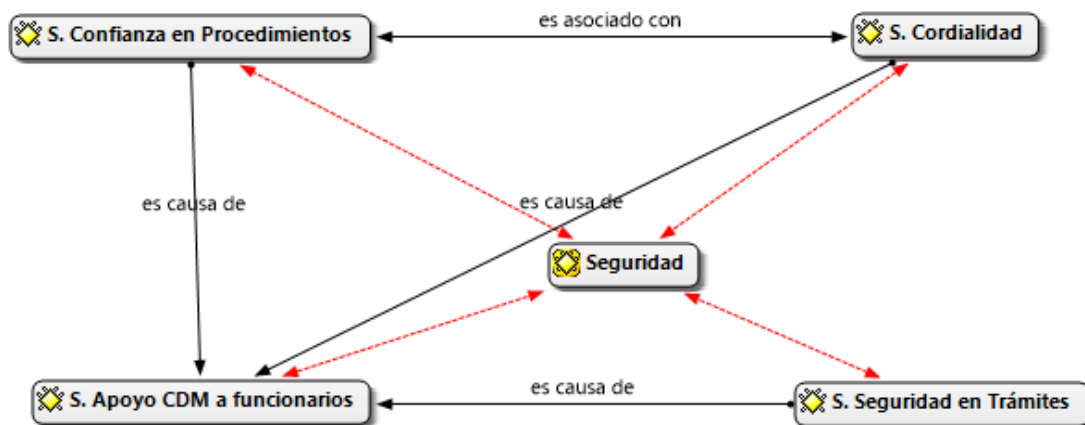


Figura 25. Relación causal dimensión seguridad. Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

Para establecer la dimensión de seguridad, se identificaron cuatro categorías cualitativas: (1) confianza en procedimientos, haciendo referencia si los funcionarios de la CDM generaban confianza por las actividades realizadas; (2) seguridad en trámites; examina en que medida los funcionarios de la CDM le transmiten seguridad a los usuarios al momento de prestar sus servicios (3) cordialidad de los funcionarios y (4) apoyo de la CDM a sus funcionarios, refiere al soporte que la CDM brinda a sus funcionarios para hacer su trabajo.

Es importante destacar que las primeras tres categorías mencionadas anteriormente (1), (2) y (3) son causa del apoyo que la CDM brinda a sus funcionarios para hacer sus funciones, esto significa, que la percepción de estas tres categorías influyen en la percepción general de esta categoría. Al mismo tiempo, se observa que la cordialidad de los funcionarios es asociado con la confianza en los procedimientos; de esta relación se puede inferir que la amabilidad y en general de la actitud de los funcionarios influye en la confianza de los procedimientos que realizan con los usuarios.

10.2.5. Empatía y la calidad del servicio.

La percepción empatía depende de la identificación de las necesidades y atención personalizada (Gálvez, 2016), en este sentido, se encontró que para los usuarios entrevistados, la asesoría por parte de la CDM sobre inquietudes o requerimientos que tienen los usuarios influyen directamente en la percepción global sobre esta la categoría: atención para dar respuesta a necesidades...*“atienden las solicitudes de nosotros como usuarios y en general cumplen la función que tiene que hacer como entidad reguladora”* (E.22)... *“prestan un buen servicio y cuando lo he necesitado ellos me han orientado en los requerimientos”* (E.1); igualmente se encontraron dos factores más que influyen en esta categoría: (1) cobertura en el servicio y (2) disponibilidad del personal, en estas dos últimas, las observaciones que manifestaron los

entrevistados fue a manera de aspectos a mejorar, mientras que en la primera la describieron como una fortaleza... *“no hay un cobertura total hacia todos los sujetos de control”* (E.27)... *“deben mejorar en verificar que llegue la información”* (E.10)... *“sería bueno que mejoraran los tiempos de respuesta”* (E.24)... *“hace falta más disponibilidad por parte de ellos”* (E.8).

Otra categoría que influye en la dimensión empatía, está determinada por el esmero en que los trabajadores de la entidad hacen para cumplir con los requerimientos de los usuarios, encontrando opiniones divididas; teniendo en cuenta que gran parte de los usuarios valoran de manera positiva los esfuerzos hechos por la CDM en atender sus solicitudes o requerimientos, lo que a su vez, influye en la percepción de una entidad segura, así como ratificar el compromiso de los funcionarios por hacer el mejor esfuerzo en su trabajo.... *“Siempre que he necesitado alguna ayuda me han colaborado con gusto”* (E.1)... *“las inquietudes que hemos tenido nos la han resuelto”* (E.23)... *“cuando he pedido colaboración en algo lo han hecho bien”* (E.22)... *“ellos hacen lo posible siempre para brindar un buen servicio, yo creo que por eso es una entidad que refleja seguridad”* (E.2)... *“tratan de hacer lo mejor posible ya que cuentan con mucho trabajo”* (E.13); Sin embargo, se encontraron opiniones opuestas alusivas principalmente al tiempo limitado de los funcionarios y a la falta de presencia en algunas zonas del departamento... *“falta de tiempo del personal”* (E.4)... *“Algunas veces se esmeran en satisfacer las necesidades, creo que es por falta de más equipo de trabajo”* (E.16)... *“No siempre, hace falta más presencia en algunos municipios”* (E.12).

Por su parte, en la categoría de conocimiento de las necesidades, deja en evidencia dificultades debido a cuatro factores: (1) fallas en la comunicación bilateral, (2) saturación de actividades y (3) carencia en cobertura y (4) falta de personal capacitado... *“No todas las veces conocen las necesidades, porque muchos usuarios no informan sus necesidades”* (E.22)...

“mejorar en la verificación del envío de información” (E.10)... “muchos usuarios no presentan sus quejas o inconformidades, y esto dificulta la identificación de lo que nosotros necesitamos” (E.2)... “si en la CDM no leen las solicitudes a tiempo no pueden conocer la totalidad de las necesidades” (E.24)... “No todos los usuarios informan sus necesidades, la comunicación puede ser difícil” (E.6)... “son muchas de las solicitudes y el trabajo que hay que hacer” (E.16)... “Algunas veces satisfacen las necesidades sin embargo puede que falte más cobertura” (E.14)... “existen funcionarios que les falta aprender del ejercicio de su función y de los sujetos de control a auditar” (E.27).

En cuanto a la atención según intereses, se identifican opiniones diversas en dos factores relevante: (1) Visitas por parte de la entidad y (2) prestación de los servicios según las necesidades específicas del usuario ... *“han realizado las auditorias según las fechas del cronograma y permite evaluar el desempeño fiscal de nuestra entidad” (E.5)... “siempre han brindado apoyo y servicio según nuestro tipo de institución” (E.19)... “el servicio está sujeto a la situación política del momento” (E.27) ... “las visitas no son tan planificadas como deberían, y a veces lo ponen a uno a correr con cosas” (E.8)... “En lo que llevo trabajando no se ha recibido visitas desde hace unos años” (E.26).*

Por otra parte, las respuestas de los horarios son unánimes en tanto refieren que esta entidad utiliza adecuadamente los tiempos de atención y que estos se ajustan a los parámetros de otras instituciones de carácter oficial... *“adecuados para el servicio que prestan” (E.22) ... “Son buenos, tienen el horario de oficina” (E.10)... “son adecuados para el funcionamiento” (E.9)... “los horarios permiten que se realice su función” (E.6).*

Por último, se estableció que en relación a la percepción global del trato recibido por la CDM, que el profesionalismo, la amabilidad y el respeto de los funcionarios son los factores que más

influyen en esta categoría, en donde casi la totalidad de los entrevistados empleó diferentes calificativos positivos para describirla... *“El trato adecuado y actúan con profesionalismo”* (E.1).. *“Buena, son respetuosos y amables”* (E.22)... *“El personal es cortés y son buenos asesores”* (E.8)... *“Bueno, son personas muy serias y respetuosas con los usuarios”* (E.2). Solo un entrevistado manifestó que el trato se ve influenciado por factores políticos... *“El trato se deriva de la coyuntura política del momento”* (E.27). En términos generales el trato recibido de la CDM por parte de los usuarios fue clasificado como bueno, excelente y adecuado.

Relación causal categorías en la dimensión empatía

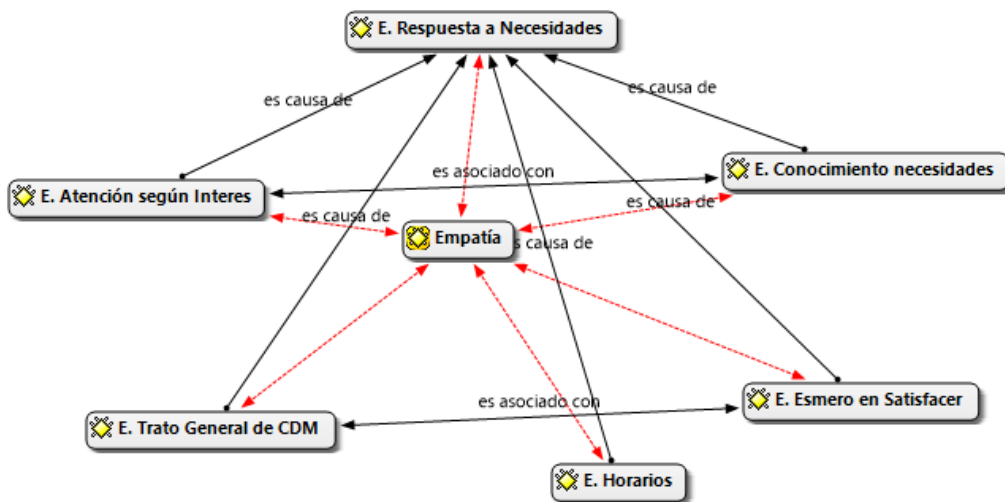


Figura 26. Relación causal dimensión empatía. Fuente: elaboración propia con base en entrevistas.

Como se observa en la figura 26, en la dimensión empatía se identificaron seis categorías cualitativas: (1) respuesta a necesidades, alusiva al cumplimiento de requisitos de los usuarios por parte de la CDM; (2) Esmero en satisfacer; examina en que medida los funcionarios de la CDM buscan cumplir las necesidades de los usuarios; (3) conocimiento de necesidades; (4) atención según interés, hace referencia al servicio ajustado a las necesidades de los usuarios; (5) horarios, referente a los tiempos establecidos para brindar el servicio y (6) trato en general, identifica de forma global como la CDM presta los servicios a los usuarios.

Es importante destacar que la categoría respuesta a las necesidades depende de las otras cinco categorías: (1) Conocimiento de necesidades, (2) esmero en satisfacer, (3) horarios, (4) atención según interés y (5) trato en general, esto significa la percepción que los usuarios tienen sobre estas cinco categorías influyen directamente en el grado en que la entidad responde los requerimientos de los usuarios.

Así mismo, se observa que la atención según interés es asociada al conocimiento de las necesidades; de esta relación se puede establecer que la identificación de los requerimientos de los usuarios influyen en la prestación del servicio personalizado a los usuarios.

Por su parte, el esmero en satisfacer las necesidades es asociado con el trato en general que presta la CDM, haciendo referencia a que en la medida en que los usuarios perciban que los funcionarios se esfuerzan en atender solicitudes o requerimientos de forma asertiva, esta a su vez influye en la percepción global del trato brindado por los funcionarios de la entidad.

12. Discusión de resultados

Según lo encontrado en los datos cuantitativos, en general los sujetos de control encuestados, con una participación en un 81% percibe de forma positiva la presentación de los funcionarios, las instalaciones físicas, los equipos de tecnología y concordancia entre la infraestructura física y el servicio que presta la Contraloría Departamental del Meta; lo cual es coherente con lo planteado por la Escuela Nórdica Eiglier y Langeard (1987), que plantea como elemento fundamental de la calidad del servicio el soporte físico, el personal y los clientes, entendiendo como soporte físico los elementos tangibles usados en la prestación del servicio.

Siguiendo con la Escuela Nórdica, Brady y Cronin (2001) señalan que la calidad del servicio depende de: (1) la forma en la cual se ofrece el servicio o interacción (actitud, comportamiento, conocimiento); (2) el entorno en el cual se ofrece el servicio (ambiente, diseño, factores sociales)

y (3) el servicio como tal (tiempo de espera, elementos tangibles, balance global), los resultados de esta investigación son coherentes con lo planteado por estos dos autores, teniendo en cuenta que para más del 90% de los encuestados, la calidad del servicio de la CDM es percibida como positiva por cuatro razones: (1) tiene la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable; (2) presta un servicio adecuado y apoyo a los usuarios, permitiéndole prestar un servicio oportuno; (3) cuenta con personal cortés y con conocimiento para hacer su trabajo y (4) cuenta con la capacidad de sentir y comprender las emociones de los usuarios, a través de un proceso de identificación y atención individualizada a los usuarios; así como para más del 80% de los encuestados, los funcionarios están bien presentados, cuenta con instalaciones físicas y equipos de tecnología adecuados para el servicio.

Por otra parte, esta tendencia se mantuvo en los resultados cualitativos para: (1) la forma en la cual se ofrece el servicio o interacción y (2) el entorno en el cual se ofrece el servicio, en donde la percepción global de la calidad del servicio fue positiva teniendo en cuenta afirmaciones de los entrevistados como: *“son muy serios y cumplen con las actividades. Tengo buena imagen de ellos”* (E.24)... *“considero que los trabajadores de la entidad tienen la capacidad, son profesionales y cuentan con experiencia”* (E.22)... *“los trabajadores son siempre muy amables con nosotros”* (E.16)... *“La presentación de los funcionarios ha sido muy buena, son muy organizados”* (E.2)... *“es una entidad confiable, debido a que siempre está interesada en satisfacer a sus usuarios y de resolver sus inquietudes”* (E.2); sin embargo, se evidenció que la percepción de la calidad del servicio se ve afectada por el tiempo de espera y los elementos tangibles; en este sentido, en las entrevistas, se determinaron tres principales problemas: (1) tiempo de espera; (2) limitaciones del servicio debido a la distancia geográfica y (3) desconocimiento de los usuarios de las instalaciones físicas y los equipos de tecnología de la

entidad... *“hace falta más presencia en algunos municipios”* (E.12)... *“la distancia creo que afecta”* (E.8)... *“A veces se demoran en responder las solicitudes, sería bueno que fueran más ágiles las repuestas y en general el servicio”* (E.4)... *“Dejan acumular auditorias que se hacen a final de año y nos aprietan el cuello, porque para esta fecha el trabajo es mucho más pesado. Deberían ser las visitas a comienzos de año y no al final, se dejan acumular en el trabajo y los sujetos de control deben aportar información en tiempos cortos”* (E.27)... *“no he ido a la institución y por esto no sabría cómo son los equipos y la tecnología que poseen”* *“No he tenido la oportunidad de ir, así que no sabría decir como son las instalaciones”* (E.10).

Domenge y Arciniega (2015), clasificaron las cinco dimensiones de calidad del servicio pertenecientes a la escuela norteamericana en dos grupos: (1) el proceso de prestación del servicio y (2) el resultado de la calidad del servicio. El primero, está representado en tres dimensiones: *Empatía, elementos tangibles y seguridad*; lo cual resulta coherente con este trabajo, toda vez que de las tres dimensiones observadas, la empatía, es la que más influye en la percepción de calidad del servicio, esto si se considera que el indicador de correlación de Pearson es de .756; seguido por la dimensión seguridad, con un indicador de .752; y por último, la dimensión elementos tangibles, con un indicador de Pearson del .663. De esta manera, la HIPÓTESIS H2: *“Existe simetría en la influencia de las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad en la evaluación de la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”*. se puede negar, teniendo en cuenta los datos anteriormente expuestos, donde, la influencia de las cinco dimensiones es diferente; siendo, la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones para los sujetos de control los factores que menos influyen en la calidad del servicio.

Asi mismo, Domenge y Arciniega (2015), señalan que el resultado de la calidad del servicio se refleja a través de dos dimensiones: *Capacidad de respuesta y fiabilidad*, esta última, de acuerdo con los resultados cuantitativos de esta investigación, es la que presenta mayor relación con el constructo calidad del servicio con una indicador de Pearson de .793; mientras que la capacidad de respuesta es la segunda dimensión que influye en la percepción de calidad del servicio con un indicador de .722. Es de destacar, que si bien la fiabilidad fue la dimensión con mayor influencia en la calidad del servicio, no es suficiente para determinar medición general del constructo, donde la multidimensionalidad termina siendo un factor importante para la evaluación de la calidad del servicio (Gálvez, 2016).

No obstante lo anterior, los indicadores de Pearson calculados en la presente investigación son contrarios al pensamiento de Kang (2006), quien planteo que calidad del servicio según la escuela norteamericana depende más de la orientación al proceso, que de la calidad del resultado, en donde esta última tiene menor relevancia, esto considerando que según resultados cuantitativos en la presente investigación, la dimensión con mayor influencia en el constructo calidad del servicio para los usuarios de la CDM fue la *fiabilidad*, seguida por las dimensiones *empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles* (Tabla 3).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede confirmar la HIPÓTESIS H7: “La fiabilidad influye en la calidad del servicio de la CDM”, teniendo en cuenta que: el cumplimiento de los tiempos, el control y con trazabilidad de la documentación, la confiabilidad de la entidad y el interés para resolver problemas influyen en la calidad del servicio de la CDM, Vale la pena resaltar como se mencionó anteriormente, que esta dimensión es la que mayor influencia presenta en la calidad del servicio de la CDM para los sujetos de control fiscal encuestados.

Con relación a la HIPÓTESIS (H4): “La capacidad de respuesta influye en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM”. Se puede afirmar, teniendo en cuenta que de las cuatro afirmaciones: (1) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta informan con precisión a sus usuarios cuando se llevará a cabo cada servicio”; (2) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta tienen la capacidad para prestar sus servicios en el tiempo adecuado”, (3) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios” y (4) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta disponen del tiempo necesario para responder oportunamente las solicitudes de sus usuarios”, más del 94% de los encuestados afirmó estar de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que significa que la disposición de los funcionarios; la capacidad de prestación de servicios; la información suministrada sobre el servicio y la disposición de tiempo para responder a solicitudes, influye en la percepción de los sujetos de control respecto a la calidad del servicio de la entidad.

Por otra parte, Pedraza, Verástegui y Bernal (2014) en un estudio sobre la evaluación de la calidad del servicio en el sector salud, desde la administración pública, encontraron bajas valoraciones asignadas por los usuarios a las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta; lo anterior, es consistente con los resultados obtenidos en el proceso cualitativo de este trabajo, donde los entrevistados tuvieron opiniones diversas, asociadas a dos problemas en la dimensión capacidad de respuesta; el primero de ellos es la falta de tiempo de los funcionarios, afectando la oportunidad de respuesta y el segundo, las limitaciones del servicio debido a la distancia geográfica... “*falta más tiempo a los trabajadores*” (E.16)... “*son muchas entidades y puede que esto dificulte la capacidad de la CDM*” ... “*la distancia creo que afecta*” (E.8), lo anterior se confirma, con las repuestas al preguntar por las sugerencias sobre la capacidad de

respuesta de la CDM, destacando: (1) rapidez en el servicio, (2) contratar más personal y (3) brindar más información sobre los servicios.

Los anteriores resultados de la perspectiva cualitativa resultan contradictorios con resultados cuantitativos de esta investigación; toda vez que más del 90% de los sujetos de control encuestados percibió que la CDM presta un adecuado apoyo a los usuarios, reflejando un servicio oportuno, lo cual no coincide con la percepción negativa observada en los datos cualitativos.

Después de expuesto anteriormente, es importante señalar que a pesar de que una de las características de los modelos pertenecientes a la escuela norteamericana; como el SERVPERF, radica en la naturaleza de los modelos; los cuales manejan un enfoque cuantitativo (Gelvez, 2010); realizar técnicas cualitativas de forma complementaria en estas investigaciones, permite profundizar y comprender en un mayor grado los datos encontrados o incluso, establecer inconsistencias en los mismos.

Según Peluffo y Catalán (2002), en el sector público los usuarios demandan calidad y eficiencia en los servicios que ofrecen las instituciones (en Oviedo, et al., 2014); este aporte es coherente con los datos cuantitativos, donde, más del 80% de los encuestados calificaron de forma positiva la *seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles*, permitiendo a los usuarios dar tratamiento y solución a las necesidades.

Desde otro punto de vista, Córdoba (2014) y Palacios (2014), señalan la *seguridad* como la dimensión mejor valorada en la percepción de calidad del servicio, seguida por la *capacidad de respuesta, fiabilidad, tangibilidad*, y finalmente la *empatía*; en este sentido, los resultados cuantitativos de esta investigación, permiten observar un comportamiento similar, según el cual, la *seguridad con un 96,3%* es la mejor valorada, seguida por *capacidad de respuesta, fiabilidad,*

empatía y elementos tangibles. En la presente investigación, solo se presentó una diferencia en la posición de la dimensión elementos tangibles, pasando del cuarto puesto al quinto.

Acorde a los resultados cuantitativos, la evaluación de los ítems pertenecientes a la dimensión tangibilidad con menor valoración fueron: “la Contraloría Departamental del Meta posee equipos y tecnología moderna” con 71,1% y “las instalaciones físicas de la Contraloría Departamental del Meta son visualmente atractivas” con un 69,3%, influyendo no solo en la dimensión, sino en la valoración global de la calidad del servicio de la entidad. Como resultado, la HIPÓTESIS H3: “Los elementos tangibles influyen en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM”. Se puede considerar como cierta, toda vez que los equipos y tecnología y las instalaciones físicas al recibir las menores calificaciones entre de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, influyendo en la evaluación general la calidad del servicio.

En este sentido, la baja valoración de la dimensión tangibilidad y según resultados cualitativos, es asociada al desconocimiento de los sujetos de control fiscal de: (1) equipos y tecnología y (2) instalaciones físicas... *“No tengo como evidenciar esa pregunta, no he ido a la institución y por esto no sabría cómo son los equipos y la tecnología que poseen”.* (E.8)... *“No conozco, no sabría decir nada en lo referente a equipos”* *“No he tenido la oportunidad de ir, así que no sabría decir como son las instalaciones”* (E.10)... *“La verdad no sabría decir que pienso de los equipos y tecnología porque no la conozco en persona”*... *“Lo mismo, no sabría decir porque no conozco las instalaciones”* (E.3); resultados que contrastan con los obtenidos por Torres y Luna (2017), donde la dimensión mejor calificada para el sector bancario fue la de elementos tangibles.

Otro resultado interesante, fue el alto valor a la información precisa a sobre la prestación del servicio con un 94,7%, destacando a las TICs como los medios de comunicación más utilizados

por los sujetos de control fiscal para estar informados; Esta tendencia se evidenció igualmente en una investigación realizada por la DIAN (2012), donde se destacó que los trámites y servicios por medios electrónicos, así como la calidad de la información, fueron los más importantes para la valoración de la calidad del servicio, debido a que le permitía a la ciudadanía estar informados.

Lo anterior evidencia, que cada vez son más los usuarios que cuentan con correo electrónico para tener contacto amplio y frecuente con las entidades públicas, influyendo el proceso de evaluación de la calidad del servicios según lo habían establecido Torres, Vásquez y Luna (2011).

Sin embargo, teniendo en cuenta la investigación cualitativa, los entrevistados manifestaron acciones de mejora en lo relacionado al uso de otros medios de comunicación como llamadas telefónicas o notificaciones, teniendo en cuenta fallas eventuales que pueden presentarse en los medios electrónicos, especialmente en las zonas más retiradas del departamento del Meta... *“nunca me llega nada al correo, me entero es por otra persona”*(E.17)... *“no siempre llega toda la información y deberían verificar esto”* (E.18)... *“No siempre llega la información”* (E.4); lo anterior, evidencia la importancia de establecer canales de comunicación y retroalimentación que permitan prestar un servicio de calidad y mejorar la gestión pública, como ya lo había constatado Torres y Luna (2017); Así como la importancia de conocer la opinión pública respecto a la calidad del servicio, para que las entidades públicas puedan alinear sus actuaciones a fin de satisfacer la sociedad (Cruz, Prado y Díez, 2014).

Con relacion a la HIPÓTESIS H5: “La empatía influye en la calidad del servicio de la CDM”. Se puede afirmar, teniendo en cuenta que para más del 91% de los sujetos de control encuestados manifestaron estar: de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con las

cinco afirmaciones: (1) “Los trabajadores de la Contraloría Departamental del Meta conocen las necesidades de sus usuarios”, (2) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta ponen un interés casi personal en satisfacer las necesidades de los usuarios”, (3) “La Contraloría Departamental del Meta cuenta con horarios de atención convenientes para todos sus usuarios”, (4) “La Contraloría Departamental del Meta brinda atención especializada a cada uno de sus usuarios” y (5) “La Contraloría Departamental del Meta atiende adecuadamente los intereses de sus usuarios”; siendo estas dos últimas, las que mayor valoración obtuvieron con un 94,8% y 95% respectivamente. Esto significa que la capacidad de comprender a los usuarios, mediante un proceso de identificación y atención individualizada y en horarios acordes a las necesidades de los mismos, influyen en la evaluación de la calidad del servicio a nivel general de la CDM.

De la misma manera, los resultados presentan evidencias que permiten confirmar la HIPÓTESIS H6: “La seguridad influye en la calidad del servicio de la CDM”, teniendo en cuenta que en términos generales más del 95% de los usuarios encuestados valoraron las cuatro afirmaciones: (1) “Los usuarios de la Contraloría Departamental del Meta se sienten seguros con los trámites que realizan con los funcionarios de esta institución”, (2) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta cuentan con el apoyo de la institución para hacer un buen trabajo”, (3) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta inspiran confianza a sus usuarios mediante los procedimientos que realizan” y (4) “Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta son cordiales con sus usuarios”. Significa que los sujetos de control fiscal encuestados percibe que los funcionarios de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para hacer su trabajo, prestan un servicio con cortesía y tienen la habilidad para expresar confianza a los usuarios influyendo en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM.

Por otro lado, en este estudio se evidenció según datos cualitativos, que la percepción de la dimensión de seguridad, depende de la confianza que le transmiten los funcionarios de la CDM a los usuarios, en la medida en que estos: (1) realicen las actividades según lo establecido en la ley; (2) tengan definidas las funciones y (3) estén capacitados.... “emiten buenas respuestas según la ley, lo que genera confianza” (E.1)... “es una entidad que debe cumplir con todas las normas adecuadas y su función es el control y lo hacen” (E.9)... “los trabajadores dan confianza a través de su gestión” (E.22)“son una entidad seria que a través de su control verifican el cumplimiento de las entidades sobre la parte fiscal” (E.22)... “los trámites que realizan los funcionarios están establecidos bajo la ley y por eso pienso están regulados” (E.12)... “todo lo hacen según lo establece la norma” (E.9); Esto es acorde con el aporte de Linares (2014), quien afirmó que el Estado está realizando esfuerzos en mejorar la calidad del servicio implementando mejoras en sus procesos, imagen y en la calidad de vida de los ciudadanos, a través de inclusión o reestructuración de una serie de normas (leyes, decretos, directivas, manuales. etc.) que le permitan regular la gestión de las entidades públicas.

Asimismo, en el presente estudio se evidenció en términos particulares y considerando la ubicación geográfica; que dos de los entrevistados que se encontraban más cerca de la CDM, manifestaron en las entrevistas inconformidad asociada a tres principales razones: (1) apariencia de las instalaciones, (2) cumplimiento de tiempos y (3) confiabilidad de la entidad...”*Las instalaciones son regulares, aunque mejoraron el edificio en su aspecto físico, no refleja la importancia de la Contraloría Departamental del Meta, e interiormente son pequeñas y tienen hacinamiento*”. (E.27)... “*Para mi gusto les falta más adecuaciones, el espacio es muy pequeño*”. (E.5) ... “*Dejan acumular auditorias que se hacen a final de año y nos aprietan el cuello, porque para esta fecha el trabajo es mucho más pesado. Deberían ser las visitas a*

comienzos de año y no al final, se dejan acumular en el trabajo y los sujetos de control deben aportar información en tiempos cortos”(E.27)... “Algunas veces se demoran en responder las solicitudes, pueden mejorar con los tiempos de respuestas” (E.5)...“Tiene manejo político, el contralor lo eligen por política, sería bueno que fuera más participativo” (E.27)... “el servicio está sujeto a la situación política del momento” (E.27). Al respecto, Devotto (2012) destaca la necesidad de profundizar en el conocimiento de la calidad del servicio como acción para mejorar el bajo nivel de calidad en la gestión de las organizaciones públicas y la baja legitimidad que tiene el Estado dentro de la sociedad por la percepción negativa de la calidad del servicio dentro de los usuarios.

Cabe resaltar, que las categorías con mejores calificaciones en la investigación cualitativa fueron: (1) presentación del personal, (2) cordialidad de los funcionarios, (3) disposición de los funcionarios de la CDM para ayudar a los usuarios y (4) el control y trazabilidad de la documentación de la entidad, los anteriores datos, coinciden con los resultados de la DIAN (2015), en donde la mayoría de participantes calificaron como positiva la amabilidad y respeto de los funcionarios.

Los resultados permitieron evidenciar la confirmación de la HIPÓTESIS Ho: “Los usuarios evaluán de manera positiva la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”, toda vez que de acuerdo con los datos cuantitativos expuestos en el presente trabajo, en promedio, la mayoría de los sujetos de control encuestados en un 92,1% , manifestaron estar “de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo” con la calidad del servicio de la CDM, evidenciando una percepción positiva por la mayoría de los usuarios en lo referente a la calidad del servicio de esta entidad pública; los anteriores resultados, contrastan con los de Palacios (2014) y Sáez, Machado y Godoy (2011); por una parte, Palacios (2014) encontró que las

valoraciones como buenas no superaron el 60% en ninguna de las cinco dimensiones de la calidad del servicio; mientras que Sáez, Machado y Godoy (2011), evaluaron la calidad del servicio público de aseo urbano, utilizando el modelo SERVPERF; en donde la evaluación global de la calidad del servicio fue deficiente, en donde el promedio fue de [2,2] sobre 5.

En consecuencia, la HIPÓTESIS H1: “Los usuarios evalúan de manera negativa la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”. Se puede negar, toda vez que el indicador general de calidad del servicio en la presente investigación, registró una alta calificación para más del 80% de los encuestados, permitiendo establecer que los sujetos de control fiscal se sienten satisfechos con los servicios que les proporciona la CDM; lo anterior es comprable con la investigación de Oviedo, et al (2014), quienes identificaron que las entidades públicas para dar respuesta a las necesidades de los usuarios, debían ofrecer bienes o servicios de calidad que posean atributos tales como: oportunidad, accesibilidad, comodidad y cortesía.

Finalmente, en los resultados cualitativos de este trabajo, se identificaron tres aspectos susceptibles de mejora: (1) canales de comunicación, (2) cumplimiento de actividades y (3) mayor cobertura en el servicio; esto muestra que si bien, en términos generales la percepción fue positiva; realizar investigaciones en el sector público relacionadas con la calidad del servicio, permitirá el establecimiento de mejoras, tener un mayor control en el servicio y lograr la satisfacción de las necesidades de la sociedad, como ya lo habían constatado Torres et al. (2011).

13. Conclusiones

El constructo *calidad del servicio* no es nuevo y los aportes teóricos al respecto han generado discusiones importantes sobre la definición y la forma de evaluar; donde, después de una revisión bibliográfica, se determinó que los modelos más utilizados para medir la calidad del servicio eran el SERVQUAL y el SERVPERF (Duque y Diosa, 2014), este último fue el que se

utilizó para el presente trabajo; por la facilidad para medir la calidad del servicio, centrándose únicamente en la evaluación de las percepciones del servicio (desempeño) y no en la desconfirmación de las percepciones y expectativas, como lo plantea el modelo SERVQUAL; Esto implica el modelo SERVPERF reduce a la mitad el número de ítems, lo cual hace que sea más fácil de responder para los encuestados.

La calidad del servicio ha despertado un mayor interés en el sector público; donde los ciudadanos al estar más informados y tener un mayor conocimiento, exigen mejoras en la calidad del servicio, dejando de ser un tema técnico a convertirse en un factor clave para el desarrollo de estrategias en la administraciones públicas frente a los ciudadanos, en donde, el Departamento del Meta, no es la excepción a esta tendencia.

Con el análisis realizado, se concluye que, la calidad del servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal de la CDM en el departamento del Meta, es satisfactorio; donde más del 80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de la CDM, según datos cuantitativos. Es de resaltar, que la dimensión con la menor valoración fue la de elementos tangibles, resultado que según los datos cualitativos es asociado al desconocimiento de dos categorías: (1) equipos y tecnología y (2) instalaciones físicas, especialmente por los sujetos de control que se encuentran más retirados de la ciudad de Villavicencio, capital del Departamento del Meta; lugar donde actualmente se encuentran las instalaciones físicas de la CDM.

Según los resultados obtenidos, en la confiabilidad del cuestionario, permite que este instrumento sea ideal para ser replicado en otras investigaciones que se realicen en organizaciones de control estatal, teniendo en cuenta que el índice alfa de Cronbach, obtuvo un valor general $\alpha = .915$; así como los resultados obtenidos en cada una de las cinco dimensiones

de la calidad del servicio, donde el índice alfa superó los valores recomendados por la teoría estadística, mostrando un buen grado de confiabilidad del instrumento de calidad del servicio, adaptado según el modelo original SERVPERF.

Los hallazgos evidenciaron, que si bien una características de los modelos pertenecientes a la escuela norteamericana; como el SERVPERF, radica en la naturaleza de los modelos; los cuales manejan un enfoque cuantitativo (Gelvez, 2010); realizar técnicas cualitativas, permite profundizar y comprender los datos cuantitativos encontrados o incluso, establecer inconsistencias en los mismos, de otra manera no serían posibles evidenciar.

Una de las limitaciones que se presentó en este estudio, fue la traducción del instrumento original SERVPERF, teniendo en cuenta que el instrumento original está en el idioma inglés, así como la adaptación del mismo al sector público, el cual originalmente está dirigido al sector privado; Para este último, fue necesario recurrir a tres jueces expertos, quienes revisaron de la pertinencia, relevancia y redacción del diseño inicial del cuestionario de calidad del servicio SERVPERF en cada una de las veintidós (22) preguntas.

Según lo concluido en esta investigación, la hipótesis Ho: “Los usuarios evalúan de manera positiva la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”; se confirmó. Pero además de esta hipótesis, los resultados evidenciaron que la evaluación de la calidad del servicio, con base a una escala del 1 al 7, fue elevado, ya que la valoración de la calidad del servicio en promedio fue [5] de acuerdo y [6] bastante de acuerdo, lo cual a su vez permitió negar la hipótesis H1: “Los usuarios evalúan de manera negativa la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”; sin embargo en el análisis cualitativo del presente trabajo, indica que la CDM deberá realizar implementaciones de mejora para incrementar el nivel de calidad del

servicio ofrecido a los sujetos de control, principalmente en términos de: (1) canales de comunicación, el (2) cumplimiento de actividades y (3) mayor cobertura en el servicio.

Por otra parte, las hipótesis H3: “Los elementos tangibles influyen en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM”; H4: “La capacidad de respuesta influye en la evaluación de la calidad del servicio de la CDM”; H5: “La empatía influye en la calidad del servicio de la CDM”; H6: “La seguridad influye en la calidad del servicio de la CDM” y H7: “La fiabilidad influye en la calidad del servicio de la CDM”. Se confirmaron.

Con respecto a la hipótesis H2: “Existe simetría en la influencia de las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad en la evaluación de la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta”. Se niega, teniendo en cuenta los resultados hallados con el indicador de correlación de Pearson, el cual evidenció que la dimensión *fiabilidad* es la que mayor influencia presenta con el constructo calidad del servicio en la CDM con un indicador de .793, esto significa que es la que más influye en la calidad del servicio, seguida por las dimensiones *empatía*, *seguridad* y *capacidad de respuesta* con indicadores .756, .752 y .722 respectivamente. La dimensión de *tangibilidad* es la que menos influye en la entidad, con un indicador de .663, destacando que la apariencia física de: instalaciones, personal, equipos y comunicaciones, tiene menos relevancia para los sujetos de control fiscal en lo que refiere a la calidad del servicio de la CDM.

Si bien la presente investigación permitió el análisis de la calidad del servicio en el sector público a través del estudio de caso de la Contraloría Departamental del Meta, es necesario reconocer las limitaciones de la investigación, pues esta se realizó solamente desde la perspectiva de una entidad de control, y queda el reto de analizar la calidad del servicio en el sector público desde un enfoque más general, lo cual permitiría el análisis de entidades estatales a nivel global.

14. Recomendaciones

Una vez concluido el presente trabajo investigativo, surgieron las siguientes recomendaciones:

Respecto a nuevas investigaciones que se podrían desarrollar a partir de este trabajo, considerando que no se observaron estudios de calidad del servicio en entidades de control a nivel nacional, resultaría interesante adelantar investigaciones en este tipo de organizaciones, utilizando el instrumento adaptado en este trabajo; de esta forma, se podría tener una evaluación general sobre la calidad del servicio facilitando la comparación entre los distintos estudios que se adelanten sobre el tema.

Por otra parte según los resultados cualitativos de la presente investigación, se evidenció como aspecto de mejora los tiempos de respuesta, por tal razón, se recomienda a la Contraloría Departamental del Meta Desarrollar estrategias orientadas a socializar los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para trámites en la entidad a través de campañas de comunicación dirigida a los sujetos de control, con el objetivo de mejorar la evaluación de la dimensión capacidad de respuesta.

Asi mismo, se recomienda a la Contraloría Departamental del Meta implementar acciones de mejora para incrementar el nivel de calidad del servicio ofrecido a los sujetos de control, principalmente en términos de: (1) canales de comunicación, (2) cumplimiento de actividades y (3) mayor cobertura en el servicio, lo anterior teniendo en cuenta los resultados cuantitativos y cualitativos.

Teniendo en cuenta que el 94,7%, de los encuestados afirmó que las TICs son los medios de comunicación más utilizados por los sujetos de control fiscal, se recomienda a la CDM proponer planes que permitan innovar los medios actuales de comunicación e información relacionados a

temas administrativos y de interés para los usuarios, tales como: resultados de las rendiciones públicas de cuentas.

La Contraloría Departamental del Meta al ser una entidad pública sujeta a reformas y modernizaciones, incluyendo el cambio cuatrienal del representante legal y sus respectivos planes de acción, se recomienda realizar la aplicación del instrumento diseñado en la presente investigación a largo plazo con el fin de determinar la evolución de la calidad del servicio en el tiempo, facilitando la toma de decisiones y la generación de estrategias orientadas al contexto de la entidad.

Finalmente, se recomienda a la CDM tener en cuenta los resultados y recomendaciones que consideren pertinentes de la presente investigación para la actualización del plan de acción de la entidad, a través de la formulación de estrategias y asignación de recursos orientados a mejorar la calidad del servicio.

Bibliografía

Aguilar, S. (2005). “*Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones en salud*”. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), pp. 333 – 338.

Aguilar, L, H. (2014). “*Hacia un modelo de excelencia para la administración pública central, institucional y dependiente de la función ejecutiva del Ecuador*”. Facultad de ciencias administrativas y contables. Universidad Católica del Ecuador, Quito.

Álvarez, A. E., Olivares, C., Cadena, J. C. y Olvera, S. (2012). “*Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería*”. *Enfermería Neurológica*, 11 (2), pp. 68-72.

Amon, J. (1990) *Estadística para psicólogos (2). Probabilidad estadística inferencial*. Ed. Pirámide. Madrid, España.

Andosilla, J. (2011). *“La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la ciudad de Cartagena: construcción de una herramienta web para evaluar el constructo y usarlo como criterio de selección”*. Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración de Empresas y Contaduría Pública. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá D. C.

Araya, C., Bustos, A., Castillo, F., Oliva, P. y Araya, J. (2012). *“Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles”*. Talcahuano, Chile. Int. J. Odontostomat., 6 (3), pp. 349 – 354.

Arnoletto, E., y Diaz, A. (2009). *“Un aporte a la gestión pública. Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública”*. Córdoba, Argentina. Disponible en <https://mgp2015.files.wordpress.com/2015/01/documento-de-apoyo1.pdf>

Arrieta, M. C. (2014). *“Factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria”*. Tesis para optar por el título de Doctor Internacional en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Politécnica de Catalunya / Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Beltrán, A. R. y Rodríguez, W. O. (2012). *“El mercadeo de servicio en las instituciones de salud un enfoque desde la gestión de organizaciones”*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 8(14), pp. 45-56.

Bigné, J. E., Moliner, M. A., Vallet T. M. y Sánchez, J. (1997). *“Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos”*. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 1, pp. 33-54.

Bustos, R, M. (2016). “Aproximación a la estructura sistemática del derecho administrativo económico colombiano”. Justicia Juris, 12 (1), pp.27-39.

Brady, M., y Cronin, J. (2001). “Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach”. Journal of Marketing, 65(3), pp. 34-49.

Campos, V., Melián, A., y Sanchis, J. (2014). “El método Delphi como técnica de diagnóstico estratégico. Estudio empírico aplicado a las empresas de inserción en España”. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 23, pp. 72-81.

Calixto, M. G., Okino, N., Hayashida, M., Costa, I. A., Trevizan, M. A. y Godoy, S. (2011). “Escala SERVQUAL: validación en población mexicana”. Texto y Contexto Enfermagem, 20 (3), pp. 326-333.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008). “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, San Salvador, El Salvador (2008). Disponible en <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>

Cervio, A, L. (2016) “El análisis de datos cualitativos asistido por programas informáticos. Notas desde experiencias de enseñanza en posgrados en Ciencias Sociales”. Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social. (10). ISSN 1853-6190. pp. 63-79. Argentina.

Congreso de Colombia; (1993) “Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen”. Art. 2 y 3. p. 1

Contraloría Departamental del Meta (2017). Disponible en <http://www.contraloriameta.gov.co/site/index.php?id=74>

Colmenares, O. A., y Saavedra, J. L. (2007). “*Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*”. *Técnica administrativa*, 06(04).

Córdoba, J. E. (2014). “*Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó*”. Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D. C.

Coronado, T., Verástegui, J. y Sánchez, Y. (s.f) “*Análisis de la calidad del servicio de agua potable mediante la escala SERVQUAL y SERVPERF*”. Facultad de Comercio y Administración Victoria. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2010). “*Calidad de los servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*”. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15 (49), pp. 103-124

Cronbach, L. (1951). Coefficient Alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297- 334. Recuperado de:
<http://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555#page-1>

Cronin, J., y Taylor, S. (1992). “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*”. *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68.

Cruz, A., Prado, C. y Díez, F. (2014). “*Por qué se institucionalizan las organizaciones*”. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23, pp. 22 – 30.

Dacal, A. (2006). “*La medición de la calidad del servicio: un estudio de caso (las compañías aseguradoras de vida)*”. Facultad de Ciencias del Seguro, Jurídicas y de la Empresa. Universidad Pontificia de Salamanca de Madrid.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2011). “*Plan Estratégico 2011-2014*”. Oficina Asesora de Planeación. Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/528603/PLAN+ESTRATEGICO+DAFP.pdf/0ff1d761-bd17-4802-b2ab-98bdb4bfc9a3>

Devotto, R. (2012). “*La calidad del servicio percibida en el sector público*”. *Apunte docente*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (2011). “*Modelo de excelencia en el servicio*”. Dirección de Gestión de Ingresos, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Disponible en http://www.dian.gov.co/descargas/Cultura_Servicio/Modelo_de_Excelencia_en_el_Servicio.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (2012). “*Rendición de cuentas DIAN*”. Agosto de 2011 – Agosto de 2012. Versión 2. Disponible en http://www.dian.gov.co/descargas/Rendicioncuentas/2012/Documento_Rendicion_Cuentas_2012.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (2015). “*Rendición de cuentas 2015 DIAN*”. Agosto 2014-2015. Disponible en http://www.dian.gov.co/descargas/Rendicioncuentas/2015/RENDICION_CUENTAS_2015%20.pdf

Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014). “*Encuestas de satisfacción, instrucciones para su elaboración*”. No. 01. Ayuntamiento modernización. Ayuntamiento de Castellón de la Plana, España.

Domenge, R., y Arciniega, L. M. (2015). “*Development of a short questionnaire for*

measuring service quality perceptions”. *Decision*, 42(1), pp.11-17.

Duque, E. y Canas, J. (2014). “*Validación del modelo SERVPERF en el ámbito de internet: un caso colombiano*”. *Suma de Negocios*, 5 (12), pp. 115 – 123.

Duque, E. y Diosa, Y (2014). “*Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior*”. *Suma de Negocios*, 5(12), pp. 180 – 191.

Duque, E. (2005). “*Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*”. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.

Duque, E. y Chaparro, C. (2012). “*Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*”. *Criterio Libre*, 10(16), p. 159-192.

Ezcurdia, L. (2008). “*Calidad percibida en la atención clínica y prácticas médicas por los usuarios del centro médico Monserrat*”. Universidad Favaloro. Buenos Aires, Argentina.

Gálvez, A. (2016). “*Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*”. Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Católica San Antonio, Murcia.

Gelvez, J. S. (2010). “*Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*”. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga.

Hernandez, M. (2008). “*La cultura orientada al cliente trasciende a una estructura de CRM en las instituciones de educación superior públicas y privadas (universidades) del*

eje cafetero”. Maestría en Administración, Facultad de Ciencias y Administración.
Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). “*Metodología de la Investigación*”. Sexta Edición. Ed. McGraw-Hill. México D.F.

Ibarra, L. E. y Casas, E. V. (2014). “*Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*”. *Contaduría y administración*, 60 (1), pp. 229 – 260.

Jain, S. K., y Gupta, G. (2004). “*Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales*”. *Vikalpa*, 29(2), pp. 25-37.

Kang, G.D. (2006). “*The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality*”. *Managing Service Quality*, 16(1), pp. 37-50.

Kotler, P., Armstrong, G. (2012). “*Marketing*”. Decimocuarta edición. Ed. Pearson. México D. F.

Lagunas, E., Luyando, J y Picazzo, E. (2015). “*Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey*”. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 17(6), pp. 58– 76.

Larrea, P. (1991). “*Calidad del servicio: del marketing a la estrategia*”. Ed. Díaz de Santos. Madrid, España.

Lascurain, I. (2012). “*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*”. Maestría en Ingeniería de Calidad, Universidad Iberoamericana.

Lehtinen, U. y Lehtinen, J. R. (1991). “*Two Approaches to Service Quality Dimensions*”. *Service Industries Journal*, 11 (3), pp. 287-303.

Linares, C. (2014). *“Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público”*.
Facultad de Ciencias Económicas, Especialización en Mercadeo de Servicios.

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.

Losada, M., Rodríguez, A., y Hernandez, M. (2011). *“Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general”*. *Estudios Generales*, 27 (120), pp. 185 – 204.

Mateos, M. (2007). *“Desarrollo de un instrumento de medición que evalúe la calidad en el servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla”*. Maestría en Administración de Empresas con área de concentración en Marketing, Escuela de Negocios y Economía, Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia. Universidad de las Américas Puebla, México.

Muñiz, R. (2013). *“Marketing en el siglo XXI”*. 5ª Edición. Ediciones CEF. Madrid, España

Naranjo, F. A. (2013). *“Aplicación del modelo SERVPERF para medir la calidad del servicio entre la organización y el cliente industrial”*. Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá D.C.

Oviedo, M., Castellanos, M., Riquelme, A. y García, J. (2014). *“La relación entre aprendizaje organizacional y los resultados en la Administración Pública”*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23(1), pp. 1-10.

Palacios, D. (2014). *“Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó”*. Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración. Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá D.C.

Palacios, J. (2013) “*Valoración psicométrica de la escala de QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales*”. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad autónoma de Madrid.

Pedraza, N., Verástegui, J. y Bernal, I. (2014). “*Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso en el sector salud*”. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 23, pp. 25-49.

Pérez, J. y Muñoz, L. (2013). “*Espacio literario relevante sobre la evaluación de la calidad del servicio: países de realización de los estudios, métodos de análisis, índices de fiabilidad, hipótesis y desafíos*”. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 15(3), pp. 479–492.

Pérez, R. (2014) “*La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurant campetre sac-chichlayo period enero a septiembre 2011 y 2012*”. Programa contaduría pública. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. pp. 31-33.

PricewaterhouseCoopers (2007). “*The Road ahead for public service delivery. Delivering on the customer promise*”. *Public Sector Research Centre*. Disponible en https://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the_road_ahead_for_public_service_delivery.pdf

Ramió, C. (2001). “*Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de estado y cultura institucional*”. *Reforma y Democracia*, 21, p. 28.

Ruiz, O. (2001). “*Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*”. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). Madrid, España.

Rust, R., y Oliver, R. (1994). *“Service quality: insights and managerial implications from the frontier”*. Sage Publication, pp. 1-19.

Sáez, A., Machado, E. y Godoy, E. (2011). *“Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: municipio Maracaibo”*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16 (56), pp. 622 – 639.

Soto, A. (2013). *“Calidad en la atención al cliente en las PyMES del municipio de Arauca”*. Facultad de Posgrados en Administración, Maestría en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Colombia.

Soto, A., Cattoni, J. L., Carro, A. M., Maubrigades, S., Saez, T., y Marcano, A. (s.f). *“Fortalecimiento de la Gestión Humana en la Administración Pública Centralizada”*. Calidad de Servicio para el ciudadano. Disponible en <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/39882/grupo1.pdf>

Sotolongo, J. C. (2003). *“Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos”*. Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, 24 (2), pp. 26-33.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2017) *“Informe de calidad de servicios”* disponible en: <http://www.superservicios.gov.co/Publicaciones>

Stanton, W., Etzel, M., Walker, B. (2007). *“Fundamentos de Marketing”*. Decimocuarta edición. Ed. Mc Graw-Hill. México D. F.

Torres, J y Luna, I. (2017), *“Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec con el modelo SERVPERF”*. *Contaduría y Administración Pública UNAM*.

Torres, M., Vásquez, C., y Luna, M. (2011). “Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público”. *Compendium*, 14 (27), pp. 39-59.

Torres, C., Jélvez, A. y Vega, F. (2014). “Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF”. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18 (71).

Universidad del Valle (2012). “Medición de la satisfacción de usuarios Universidad del Valle. Informe técnico”. Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional. Disponible en

http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revisionNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%F3n%20-%20T%E9cnico.pdf

Zineldin, M. (2007). “La Calidad de la Educación Superior y la autoevaluación de satisfacción del estudiante y el proceso de revisión Una TRM Filosofía y 5QS modelo”.

Segunda Conferencia Internacional de Educación, Economía y Derecho: tradiciones e innovaciones. Universidad de Växjö, Suecia. Disponible en:

http://tempus.ulim.md/proj_dis.php

Anexo A



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES
Facultad de Economía
Maestría en Mercadeo

Cuestionario No. _____

Encuesta para evaluar de calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta

Estimado Sr/Sra. El presente cuestionario tiene como fin evaluar la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta como sujeto de control de la misma. La encuesta es totalmente anónima y contribuirá a la realización de una tesis de la Maestría en Mercadeo de la Universidad de Manizales. Su participación será de gran ayuda. Muchas gracias.

Municipio: _____ Fecha: _____

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo, siendo "1" Totalmente en desacuerdo y "7" Totalmente de acuerdo con el enunciado:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión: Elementos tangibles

1. La Contraloría Departamental del Meta posee equipos y tecnología moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de la Contraloría Departamental del Meta son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta están presentados adecuadamente y son pulcros.	1	2	3	4	5	6	7
4. La infraestructura física de la Contraloría Departamental del Meta es acorde con el tipo de servicio que presta.	1	2	3	4	5	6	7

Dimensión: Fiabilidad

5. Cuando la Contraloría Departamental del Meta promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando los usuarios tienen problemas con algún aspecto del servicio, la Contraloría Departamental del Meta muestra un sincero interés por resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. La Contraloría Departamental del Meta es una entidad confiable.	1	2	3	4	5	6	7
8. Los servicios proporcionados por la Contraloría Departamental del Meta se realizan en los tiempos prometidos.	1	2	3	4	5	6	7
9. La Contraloría Departamental del Meta mantiene sus registros (informes, auditorias, revisiones de cuenta entre otros) bajo control y con trazabilidad.	1	2	3	4	5	6	7

Dimensión: Capacidad de respuesta

10. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta informan con precisión a sus usuarios cuando se llevará a cabo cada servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta tienen la capacidad para prestar sus servicios en el tiempo adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
12. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta disponen del tiempo necesario para responder oportunamente las solicitudes de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

Dimensión: Seguridad

14. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta inspiran confianza a sus usuarios mediante los procedimientos que realizan.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los usuarios de la Contraloría Departamental del Meta se sienten seguros con los trámites que realizan con los funcionarios de esta institución.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta son cordiales con sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta cuentan con el apoyo de la institución para hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

Dimensión: Empatía

18. La Contraloría Departamental del Meta brinda atención especializada a cada uno de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
19. Los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta ponen un interés casi personal en satisfacer las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20. Los trabajadores de la Contraloría Departamental del Meta conocen las necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21. La Contraloría Departamental del Meta atiende adecuadamente los intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
22. La Contraloría Departamental del Meta cuenta con horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo B



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES
Facultad de Economía
Maestría en Mercadeo

GUÍA DE ENTREVISTA PARA SUJETOS DE CONTROL PARA EVALUAR DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

Fecha: _____ Municipio: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de Finalización: _____

INTRODUCCION:

Buenos (días- tardes), mi nombre es (____) y estoy realizando una entrevista para conocer sus opiniones y percepciones sobre la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta. (CDM) La información recolectada en la entrevista es totalmente anónima y contribuirá a la realización de una tesis de la Maestría en Mercadeo de la Universidad de Manizales. Su participación será de gran ayuda. Muchas gracias!

Dimensión: Elementos tangibles

1. ¿Qué opinión tiene acerca de los equipos y tecnología con los que cuenta la CDM?
2. ¿Cómo son visualmente las instalaciones físicas de la CDM?
3. Cuando ha recibido visitas de la CDM, ¿cómo ha sido su presentación personal de los funcionarios que realizan la visita?
4. ¿Considera que las instalaciones de la CDM son acordes con el servicio prestado? ¿Por qué?
5. ¿Existe algún otro elemento tangible que sea importante para la calidad del servicio que presta la CDM? ¿cuál?

Dimensión: Fiabilidad

6. ¿Considera que la CDM cumple con los tiempos establecidos en la prestación de su servicio?
7. Cuando se le ha presentado un inconveniente en el servicio de la CDM, ¿ha sentido que la entidad muestra interés por resolver su problema?
8. ¿Considera que la CDM es una entidad confiable? ¿Por qué?
9. ¿Qué opinión tiene sobre el cumplimiento de los tiempos en los servicios suministrados por la CDM?
10. ¿Qué opinión tiene sobre la CDM en cuanto al control y trazabilidad de los registros que están a su cargo como: informes, auditorías, revisiones de cuenta, entre otros)? ¿Por qué?

Dimensión: Capacidad de respuesta

11. ¿Considera que la CDM les informan con precisión cuando se llevará a cabo cada servicio? ¿Por qué?
12. ¿Considera que los funcionarios de la CDM tienen la capacidad para prestar sus servicios en el tiempo adecuado? ¿Por qué?
13. ¿Qué opinión tiene acerca de la disposición de los funcionarios de la CDM para ayudar a los usuarios?
14. ¿Cree que los funcionarios de la CDM disponen del tiempo necesario para responder oportunamente las solicitudes de sus usuarios? ¿Por qué?
15. ¿Qué observaciones tiene respecto a la capacidad de respuesta de la CDM?

Dimensión: Seguridad

16. Para usted, ¿los procedimientos que realizan los funcionarios de la CDM generan confianza? ¿Por qué?
17. Para usted, ¿los trámites que realiza con los funcionarios de la CDM le transmiten seguridad?
18. ¿Considera que los funcionarios de la CDM son cordiales con sus usuarios?
19. ¿Qué opinión tiene sobre el apoyo que le presta la CDM a sus funcionarios para hacer su trabajo?

Dimensión: Empatía

20. ¿Considera que la CDM brinda una atención que responde a las necesidades de los usuarios?
21. En su opinión, ¿Los funcionarios de la CDM se esmeran en satisfacer las necesidades de los usuarios?
22. ¿Considera que los trabajadores de la CDM conocen las necesidades de sus usuarios? ¿Por qué?
23. Para usted, ¿la CDM atiende adecuadamente los intereses de la entidad donde trabaja?
24. ¿Qué piensa acerca de los horarios de atención de la CDM?
25. ¿En general como describirían el trato que le da la CDM a sus usuarios?