



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control
de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del
Callao, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rommel Wilffer Angulo La Motta

ASESOR:

Mg. Santiago Gallardy Morales

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Dr. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata

Secretario

Mgtr. Santiago Gallardy Morales

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, esposa e hijos
que son mi apoyo constante y
motivos de mi vida.

Agradecimiento

A mis docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes con dedicación implantaron sus conocimientos y experiencias en mi formación como maestro en Gestión Pública.

Declaratoria de Autenticidad

Yo **Rommel Wilffer Angulo La Motta** estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40614481, con la tesis titulada “Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 22 de Noviembre, 2016

.....
Rommel Wilffer Angulo La Motta

DNI 40614481

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada “Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016”.

La presente tesis tiene como finalidad determinar el nivel de Calidad de servicio en la atención al usuario que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao considerando las percepciones y expectativas de la población sobre la cual se realiza el presente estudio de investigación.

La investigación consta de ocho capítulos, estructurados en la siguiente forma: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones, Capítulo VII Referencias Bibliográficas, y el Capítulo VIII Anexos.

Señores miembros del jurado mi persona se mantiene en espera de cumplir los requisitos para su aprobación.

El autor

Índice de contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Listado de tablas	ix
Listado de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	41
1.4.1 Planteamiento del problema	41
1.4.2 Problema general	44
1.4.3 Problemas específicos	45
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
II. Marco metodológico	49
2.1. Variable	50
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de estudio	52
2.5. Diseño	53

2.6.	Población, muestra y muestreo	54
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8.	Métodos de análisis de datos	63
III.	Resultados	64
IV.	Discusión	82
V.	Conclusiones	88
VI.	Recomendaciones	92
VII.	Referencias	96
	Anexos	104
	Anexo 1: Artículo científico	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Matriz de datos	
	Anexo 4: Matriz de datos de encuesta piloto	
	Anexo 5: Instrumento	
	Anexo 6: Formato de validación	

Listado de Tablas

Tabla 1	Dimensiones e Indicadores de la Variable: Calidad de Servicio	51
Tabla 2	Distribución de la población	55
Tabla 3	Calificación en la encuesta	61
Tabla 4	Lista de validadores del instrumento	62
Tabla 5	Grado de confiabilidad conforme a alfa de Cronbach	63
Tabla 6	Percepciones y Expectativas de los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes	65
Tabla 7	Valor promedio de cada dimensión de la variable calidad de servicio	67
Tabla 8	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión fiabilidad	68
Tabla 9	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta	69
Tabla 10	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión seguridad	70
Tabla 11	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión empatía	71
Tabla 12	Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles	72

Tabla 13	Ítems acerca de la dimensión fiabilidad	74
Tabla 14	Ítems a acerca de la dimensión capacidad de respuesta	75
Tabla 15	Ítems acerca de la dimensión seguridad	77
Tabla 16	Ítems acerca de la dimensión empatía	78
Tabla 17	Ítems acerca de los elementos tangibles	80

Listado de figuras

Figura 1	Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio	35
Figura 2	Fases de desarrollo de una encuesta	58
Figura 3	Resultado de la calidad del servicio obtenida de la resta de las percepciones y expectativas	65
Figura 4.	Resultado de la calidad del servicio respecto a las expectativas insatisfechas, satisfechas y superadas	66
Figura 5	Resultado de la calidad del servicio de cada dimensión luego de la resta de percepciones y expectativas	67
Figura 6	Nivel de calidad del servicio de la dimensión de Fiabilidad	69
Figura 7	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Capacidad de Respuesta	70
Figura 8	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Seguridad	71
Figura 9	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Empatía	72
Figura 10	Nivel de calidad del servicio de la dimensión Elementos Tangibles	73
Figura 11	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Fiabilidad	74
Figura 12	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Capacidad de Respuesta	77

Figura 13	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Seguridad	78
Figura 14	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Empatía	80
Figura 15	Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Elementos Tangibles	81

Resumen

La presente tesis titulada “Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016” tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, a los usuarios que fueron atendidos en la oficina de oficiales ubicada en el depósito temporal Talma para su mejoramiento en beneficio de los usuarios.

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo y diseño transversal, no experimental, teniendo un enfoque cuantitativo, cuya muestra de estudio fue conformada por 120 usuarios habiendo utilizado como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario al mismo que se le aplicó la escala de Likert siguiendo la línea del Modelo SERVQUAL, permitiendo el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios, desde sus cinco dimensiones.

Luego del análisis y procesamiento de los datos bajo el método estadístico se logró determinar la que la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes es baja ya que se obtuvo como resultado general que el 79.24% de los usuarios tenían las expectativas insatisfechas, 18.22% de expectativas satisfechas y solo el 2.54% de expectativas superadas.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, expectativa, percepción, SERVQUAL.

Abstract

The present thesis titled “Quality of customer service from Callao’s Intendance Of Air Customs and Postal control group” have the objective to determine the quality of customer service and improvements provided by Callao’s Intendance Of Air Customs and Postal control group located at Talma’s depot.

The present research work has a descriptive level and transversal design, not experimental, having a quantitative approach, which sample study was determined by 120 users. The survey method was used and its questionnaire as the data collection instrument. Furthermore, the Likert scale along the SERVQUAL model was applied to the collected data which allowed the analysis of user expectations and perceptions from its five dimensions.

After the analysis and processing of the data under the statistical method mentioned above, it was possible to determine that the quality of customer service of the control group is low. The results are as follows; 79.24% of the users have unsatisfied expectations, 18.22% of users have their expectations met and only 2.54% of users’ expectaions were exceeded.

KEY WORDS: Quality of service, expectations, perception, SERVQUAL

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Ospina (2015) realizó la investigación “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías” para optar el grado de doctor en la Universidad de Valencia. El objetivo fue aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y con todo ello definir sus efectos en términos de satisfacción y lealtad. Trabajó en su mayoría con empresas multinacionales que operan con transportistas de los tres principales modos de transporte: terrestre, marítimo y aéreo. El autor utilizó como herramienta la entrevista personal a través de un cuestionario estructurado. La conclusión a la que arribó fue: Que existen tres aproximaciones a su medición que estructuran la mayor cantidad de publicaciones, estas son: en primer lugar, la escala de calidad de servicio de la distribución física (PDSQ); en segundo lugar, la escala de calidad de servicio logístico (LSQ); y en tercer lugar, las investigaciones que hacen propuestas de aplicación de la escala SERVQUAL en el ámbito específico de la logística. Después de haber profundizado en el estudio de la calidad de servicio, concluimos que la teoría asociada a este concepto ha sido dominada por dos líneas de pensamiento académico, denominadas la “tradición europea” y la “tradición americana”. Esta tesis, se centró en el estudio de la calidad de servicio desde la perspectiva de la escuela americana, específicamente la línea de estudio asociada a la escala SERVQUAL, debido a su predominio y su mayor aplicabilidad al contexto de estudio de esta tesis doctoral.

Matsumoto (2014) Licenciado en Administración de Empresas Universidad Católica Boliviana "San Pablo "realizo la investigación “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto” El objetivo de la investigación fue Determinar el nivel de la

calidad del servicio que presta actualmente la empresa de publicidad Ayuda Experto en la ciudad de Cochabamba. La población con la que se trabajó fueron los clientes de la empresa Ayuda Experta. La herramienta que utilizó el cuestionario siguiendo el modelo SERVQUAL. Las conclusiones a las que llegó fueron: 1. En su país, son pocas las empresas que realizan el estudio de la calidad del servicio, especialmente en las empresas de publicidad, es por eso que se realizó ésta investigación. También porque la calidad es algo indispensable en las empresas para lograr una ventaja competitiva, y realizar el estudio del nivel de la calidad es muy importante, ya que permite identificar los puntos fuertes y débiles. 2. Los estudios para la medición de la calidad del servicio de Ayuda Experto, se realizaron con profundidad, utilizando la herramienta del Modelo Servqual, que permitió analizar las expectativas y percepciones de los clientes de la empresa, a través de las cinco dimensiones. También se realizaron estudios adicionales para facilitar la interpretación de los resultados, como el análisis factorial exploratorio. En cuanto al análisis de Habilidad, los resultados del alfa de cronbach fueron mayores a 0,6 es decir, que los ítems están relacionados entre sí.

Borjas (2013) realizó la investigación “Calidad de servicio prestada por la gerencia de finanzas de PDVSA gas occidente a contratistas y proveedores” para obtener el grado de Magister en la Universidad del Zulia. El objetivo fue analizar la calidad del servicio prestada por la Gerencia de Finanzas de PDVSA a sus contratistas y proveedores. Se consideró como población de la investigación a todos los contratistas y proveedores que tengan contratos activos con PDVSA Gas Occidente. Para la recolección de datos se procedió a la obtención de información secundaria, es decir, se realizó una revisión de fuentes bibliográficas y hemerográficas y en segundo lugar se diseñó un instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a la población seleccionada para el cumplimiento de los objetivos específicos a y b (expectativas y percepciones), se aplicó el cuestionario SERVQUAL el cual consta de 19 preguntas. Las conclusiones a las que arribó fueron: 1. La determinación de las expectativas con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de expectativas es “Alta”. 2. La

determinación de la percepción de los clientes con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de percepción es “media”. 3. La determinación de la satisfacción de los clientes con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de satisfacción es “Neutro”.

Gonzales y Liquidano (2013) realizaron la investigación “La calidad del servicio en una Institución de Educación Superior” la misma que fue presentada en el XVII congreso internacional en ciencias administrativas – 2013. El objetivo de la investigación fue analizar la calidad de los servicios de una Institución de Educación Superior, desde un enfoque alternativo al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry. Trabajo con una población de 3876 alumnos que concuerdan con la especificación definida de estar inscritos en el semestre agosto-diciembre de 2012 en una carrera de licenciatura del sistema escolarizado de la IES elegida. La herramienta que utilizó para la recopilación de los datos, fue un cuestionario contestado por los alumnos de la muestra seleccionada. Las conclusiones a las que arribaron: 1. El análisis de la calidad de los servicios administrativos proporciona una referencia para futuras evaluaciones que podrían dar cuenta de la evolución que tenga la calidad del servicio si los resultados consiguen su propósito de revelar a los directivos y al personal 16 de la Institución las debilidades identificadas que de manera generalizada son percibidas por los estudiantes. 2. Las diferencias encontradas en las dimensiones analizadas de calidad de los servicios administrativos -calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad- no proporcionan evidencia para destacar como fortalezas algunas de las prácticas no como fuertes debilidades. Más bien, la calidad del servicio se caracteriza como un área de la organización que tiene un nivel básico de desempeño de la prestación de los servicios administrativos pero que, siguiendo la referencia teórica de este estudio, requiere propiciar que el personal se oriente con mayor intensidad hacia la búsqueda de formas de lograr la excelencia en la satisfacción de las necesidades del usuario, incrementando su compromiso y respeto hacia el usuario, así como en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Alvarado (2011) realizó la investigación “Calidad del servicio en universidades Públicas mexicanas: perspectiva de Análisis desde las dimensiones” cuyos resultados son originales del artículo que fue producto de un proyecto de investigación binacional México-Venezuela, denominado: “Valores organizacionales y calidad del servicio en instituciones de educación superior mexicanas y venezolanas”, financiando por el PROMEP (Programa de Mejoramiento del Profesorado) de la SEP (Secretaría de Educación Pública) y la Sub-secretaría de Educación Superior Mexicana. El objetivo de la investigación fue analizar las dimensiones de la calidad del servicio prestado por el personal administrativo de las universidades objeto de estudio, con base en la propuesta de Alvarado (2010), para medir las dimensiones de calidad del servicio en universidades. Trabajó con una población conformada por 367 sujetos entre el personal docente, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado. La herramienta que utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario, y se validó la confiabilidad de este instrumento mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach. Las conclusiones a las que arribó fueron: 1. Que de Los resultados analizados indicaron una atención más cordial por parte del personal administrativo en algunas unidades académicas de las universidades que forman parte del estudio, pero existen situaciones de trato injusto e indiferente de algunos funcionarios públicos, lo que denota preocupación por los usuarios ante esta realidad que afecta el servicio universitario que se ofrece. 2. Que en algunas unidades académicas existe una mayor aceptación por el usuario-ciudadano cuando recibe el servicio.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Suárez (2015) realizó la investigación “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad nacional del callao Periodo 2011 – 2012” para optar el grado de Magíster en Administración con mención en Mercadotecnia” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo fue Medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo

2011 - 2012. La población de la investigación fueron los alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. La técnica de recolección de datos fueron los métodos de análisis cualitativo y cuantitativo, efectuado a través de encuestas e información estadística. Las conclusiones fueron: 1. Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. 2. Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de personal al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. 3. La capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos. 4. Con respecto a la seguridad, se prueba su incidencia en el material del CIUNAC a través de una asociación positiva de 0,944 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. 5. La empatía incide en el equipamiento del Centro de Idiomas, debido a la obtención de una asociación significativa (0,976) gracias a la correlación de Pearson y una regresión lineal de residuos mínimos. 6. Se establece que los elementos tangibles inciden en la infraestructura del CIUNAC, pues se validó a través de la correlación de Pearson (0,942) y la obtención de una regresión lineal de residuos mínimos.

Arrué (2014) realizó la investigación “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014”. Sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Trabajo de investigación previa a la obtención del grado de magister en gestión pública. El objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. La investigación es descriptivo correlacional de base no experimental y de corte transversal. Trabajó con 24 oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional. Las conclusiones a las que arribó son que el resultado más importante con respecto a la calidad del servicio de

atención a usuarios es el siguiente: En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de instalaciones son los siguientes: Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad. Lo resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de calidad personal son los siguientes: Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido. Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

Luján (2011) realizó la investigación “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del niño” para optar el grado Académico de Magíster en Investigación y Docencia Universitaria en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción según las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2009 – 2010. La población, estuvo constituida por los 442 familiares o acompañantes responsables de los pacientes pediátricos crítico que ingresaron a la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del

Niño, siendo el usuario externo mayor de 18 años, orientado en tiempo y espacio, responder en forma voluntaria la encuesta, familiares de pacientes no reingresados, que acudieron entre los meses de Junio de 2009, y junio del 2010. Para su cálculo se diseñó una muestra piloto conformado por 10 usuarios aplicando la misma encuesta estructurada, para los valores de P y Q, resultando solo un 10 % de satisfacción y 90 % de no satisfechos. La técnica de recolección de datos fue la entrevista directa al usuario externo, familiar o acompañante responsable del paciente crítico en la Unidad de Cuidados Intensivos. Las conclusiones fueron: 1. Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. 2. Se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. 3. Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud. 4. Se precisó, en relación a la empatía el usuario externo expresa sus insatisfacciones en la atención individualizada, lo que brinda un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Ontón, Mendoza y Ponce (2010) Realizaron la investigación “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del pasajero turista” Para optar el grado de magister en administración estratégica de negocios en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo fue elaborar un estudio sobre la calidad de servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto de Lima. Trabajaron con población conformada por los pasajeros turistas cuyo punto de ingreso y salida del Perú es el aeropuerto de Lima a través de alguna de las aerolíneas comerciales disponibles. Los autores utilizaron como herramienta la encuesta. Las conclusiones a las que arribaron fueron: 1. El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno, lo cual se infiere de los resultados de satisfacción global (cerca de seis), así como de la poca variabilidad mostrada. Esto indica que los pasajeros están satisfechos con el servicio del aeropuerto y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje máximo. 2. A partir de los resultados referentes a la importancia que los

pasajeros asignan a los atributos y a los motivos por los cuales reconocen las dimensiones que más resaltan en el servicio, se puede concluir que la empatía de los empleados es una de las variables más sensibles, dado que los pasajeros la consideran valiosa para el servicio; no obstante perciben la carencia de este aspecto en su experiencia en el aeropuerto. Esto representa una oportunidad de mejora para todos los tipos de servicio ofrecido. 3. A partir del análisis de las brechas entre lo esperado y lo percibido para cada atributo, se identificó que todas las diferencias son estadísticamente significativas; a pesar de ser mínimas en términos absolutos, todas ellas son representativas. Entre las dimensiones que muestran una brecha negativa están la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la agilidad y la empatía, en ese orden. La única dimensión que supera las expectativas es la de elementos tangibles o apariencia; sin embargo una estructura moderna y de aspecto y apariencia impecable no es suficiente para lograr la máxima satisfacción del pasajero turista en su experiencia en el aeropuerto Jorge Chávez.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Bases teóricas de calidad de servicio

Para poder comprender más ampliamente la variable calidad de servicio que es materia de la presente investigación es sumamente necesaria y pertinente conocer algunas otras bases teóricas tales como la percepción, expectativa, satisfacción, calidad, servicio, servicio público y la calidad de los servicios públicos.

Percepción

Para Arnheim (1986) la percepción es el proceso cognoscitivo que permitirá a las personas interpretar y comprender el entorno que lo rodea. Por otro lado señala que es la selección y organización de estímulos que se encuentran en torno de la persona causando experiencias distintas. (p.43)

Whittaker (1987) define la percepción como la forma individual que el sujeto recibe de todo el entorno que lo rodea por medio de sus sentidos y para luego procesarlo en su cerebro. (p.63)

Se puede entender entonces que la percepción es la forma como las personas reciben, procesan y le dan un valor a lo que los rodea. Para el presente caso se puede decir que es la manera como los usuarios reciben y evalúan la calidad de servicio que se les brindó.

Expectativas

Valerie, Zeithaml y Mary (2008) en su libro Services Marketing definen a las expectativas como las “creencias relacionadas con la prestación del servicio que serán los estándares o puntos de referencia con los cuales se juzga el desempeño del servicio”. (p.22)

Según el Diccionario de Términos Técnicos de Psicología la expectativa es lo que se considera como lo más probable que pueda suceder. Una expectativa es la suposición enfocada en el futuro, que puede realizarse o no.

De las teorías revisadas se entiende que las expectativas son la idea que se forma el usuario sobre la prestación del servicio y que servirá de referencia para evaluar y calificar el servicio que brindó la institución y el comportamiento de sus servidores. Es decir que la expectativa es lo esperado por el usuario cuando va a recibir el servicio.

Es importante resaltar que el nivel de expectativa puede variar en gran parte, esto dependiendo la necesidad que tenga el usuario.

Satisfacción

Applegate (1993) define tres modelos de satisfacción del usuario los mismos que se comentan a continuación:

1. Modelo de satisfacción material

Este modelo está vinculado al funcionamiento de cualquier producto para luego de ser adquirido constatar si responde o no las expectativas del adquiriente; ya sean estas satisfechas en forma material o no.

La satisfacción material se puede medir desde cuatro dimensiones tales como la relevancia, precisión, obtención y la pertinencia de la satisfacción a la adquisición de un producto.

2. Modelo de satisfacción emocional de vía simple

En este modelo los usuarios se encuentran satisfechos emocionalmente, si se ha respondido de la mejor manera a todas sus dudas. El autor atribuye como razones de la satisfacción emocional al comportamiento y la evaluación.

Hace mención que en un sistema, producto o servicio que no brinda satisfacción material sin satisfacción emocional; si existe la posibilidad que ambas se ofrezcan de manera conjunta y podría ser mejorado. Esta satisfacción determina el comportamiento del usuario positiva o negativamente pudiendo en este último manifestar su queja y malestar o intentar dar su propia solución al problema.

Según este modelo de satisfacción en ambas situaciones mencionadas se beneficia el servicio ya que en la primera a la que podríamos denominarla satisfacción positiva y la segunda a la que podríamos denominarla satisfacción

negativa; se tendrá la oportunidad de corregir la situación en busca de la satisfacción.

3. Modelo de satisfacción emocional - vía múltiple

La teoría sostiene que la felicidad del usuario no dependerá únicamente de las dudas que se son resueltas sino que también de factores tales como la actual situación y las expectativas respecto al servicio. En este modelo se permitirá la comprensión de la satisfacción emocional, a la que se denomina "positiva falsa", la misma que compete a usuarios que se encuentran satisfechos así los resultados de sus dudas no hayan sido fructuosos.

Esta teoría establece a la disconformidad, el rendimiento y la ubicación del producto como las variables que determinan la satisfacción.

Swan, Frederick, y Carroll (1976) la definen como “juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible” (p.11)

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) sugirieron que “la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes sobre la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio” (p.21)

Calidad

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

ISO 9000:2000: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple unos requisitos.

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

Ishikawa (1986) define la calidad como:

Todo lo realizado durante un proceso, garantizando que el cliente dentro o fuera de la organización tenga exactamente lo que desea ya sea en sus características, precios y la atención que brindará la satisfacción del consumidor. Es también fabricarle un producto de calidad económico y satisfactorio. (p.75)

Harrington (1990) sostiene que calidad es cumplir o sobrepasar todas las expectativas del cliente a un precio o costo que se ajuste a sus posibilidades y poder asumirlas. (p.85)

El autor Crosby (1988) expresa que calidad “es cumplir los requisitos y normas precisas. Su lema es “hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”. (p.43)

Según Casermeiro (2008) “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos”. (p.8)

Se puede concluir que calidad es el juicio del usuario ya sea sobre un producto o servicio en donde podrían ser aprobados o rechazados.

La calidad significa brindar la satisfacción del cliente, cumpliendo en lo mayor posible con lo que esperaba; evitando errores y prestar el servicio correctamente desde la primera vez; lo que demostraría la existencia de eficiencia y eficacia del personal y en general de toda la organización.

Servicio

Funch (1968) manifiesta que el servicio se caracteriza por ser intangible, se ejerce directamente sobre el cliente y produce una relación entre el productor y consumidor. (p.89)

Según Kotler (1979) servicio es “toda actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles. Su producción no está ligada necesariamente a un producto físico”. (p.95)

Lehtinen (1983) precisó que por naturaleza los servicios son intangibles donde participan uno o más proveedores y los clientes, debiendo generar la satisfacción de los clientes denominando a estas relaciones contactos sociales. (p.210)

Por otro lado Juran y Gryna (1990) determinan que “un servicio puede proporcionarse a un consumidor, una instalación o a ambos. Servicio es un trabajo realizado para otros y existen porque en ellos se pueden satisfacer determinadas necesidades de los clientes”. (p.157)

Gronroos (1994) afirmó que:

Los servicios son la actividad o conjunto de actividades naturalmente intangibles, que aunque no necesariamente, generan interacción entre los empleados del servicio y los recursos o bienes físicos, lo que se brinda es la solución de los problemas al cliente. (p.157)

Cantú (1997), señala que los clientes evalúan la calidad a través de lo que percibe dado la naturaleza intangible de los servicios, por lo tanto su evaluación es la suma de lo que percibe y como lo percibió; con este resultado podrá tener su juicio sobre la calidad del servicio. (p.210)

Por su lado Duque (2005) plantea que el servicio al cliente es la relación mutua de la satisfacción de las expectativas que debe existir entre clientes y organizaciones. Debiendo valerse de la interacción y retroalimentación de las personas, durante todo el proceso de la prestación del servicio. El objetivo que se debe alcanzar es el de mejorar la experiencia que el cliente tuvo en relación al servicio ofrecido por la organización. (p. 65)

Debe generarse una relación constante entre la organización y los clientes siendo el principal nexo la satisfacción de las expectativas de este último; realizando las mejoras en base a las experiencias u opiniones de los clientes.

Por otro lado Berry, Bennet y Brown (1989) establecieron que los servicios tienen las siguientes características:

Intangibilidad: Los servicios por la naturaleza de ser intangibles no son factibles de poder ser contados, inventariados y verificarlos antes de ser prestados o brindados de modo tal que podamos asegurar el nivel de calidad.

Heterogeneidad: Por lo general los servicios en los que se da una relación de personas, son heterogéneos, es decir que la forma como se los otorga puede variar. Esta variación se da por la manera de entregar el servicio dado que lo que se estaría entregando no es lo que el cliente o usuario pensaba recibir.

Inseparabilidad: Las acciones de prestar un servicio y recibirlo son inseparables, esto conlleva a que el servicio se preste justo en el momento que el cliente lo solicite es por ello que ese momento en que se brinda el servicio entre el personal de la institución y el usuario es muy importante y dependerá mucho de la preparación y control del servicio que haya dado la institución a sus trabajadores.

Carácter perecedero: Los servicios no pueden ser almacenados o tenerlos en stock. Si un servicio no es usado en el momento que se lo requiere este va reduciendo su capacidad. (p.164)

Calidad de Servicio

Para Juran citado por Hernández (2009) la calidad en el servicio es definida como “La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”. (p.287)

Se entiende que con la calidad de servicio se busca satisfacer las necesidades de los usuarios; proporcionándole a través de los servicios lo que desea recibir.

Para Hernández (2009) es el instrumento competitivo basado en la cultura organizativa y el compromiso de todos, en el proceso constante de evaluación y mejoras, para adquirir la lealtad del cliente y marcando diferencia con la competencia siendo esto una estrategia beneficiosa. (p. 460)

Según Gronroos (1984) la calidad de servicio debe ser evaluada desde el punto de vista del usuario o cliente. El autor plantea a la calidad “como el resultado del siglo de evaluación, siendo el consumidor quien compara sus expectativas y su percepción del servicio que recibió” es por ello que se enfoca en el cliente indicando que todo gira sobre él. (p. 76)

Buzzel y Gale (1987) apuntan que “la calidad es lo afirmado ser por el consumidor mientras que la calidad del producto o servicio en particular es lo que el consumidor haya percibido ser” por tanto a la calidad de servicio le atribuye ser de naturaleza subjetiva por depender de las percepciones del consumidor. La calidad es la satisfacción del cliente que conlleva a que vuelva a querer recibir el servicio y también recomendarlo. (p. 101)

Desde este punto de vista la calidad de servicio sería un medio con el que todos los que pertenecen a una institución desean ganar o captar usuarios para lograr ubicarse en la mejor posición dentro de la competencia constante por ser la mejor institución.

Teoría de calidad de servicio según la escuela norteamericana o nórdica

Siendo su mayor representante Gronroos (1984) basa sus aportes en un modelo tridimensional de la calidad de servicio. La medición de la calidad de servicio es en base a la opinión de los clientes; siendo este quien determine si el servicio que recibió fue bueno o malo comparando con lo esperado. Esta escuela afirma que la calidad es percibida por el cliente en base a tres aspectos:

- La calidad técnica (es el QUE) que es lo que el cliente recibió en la compra; para el autor este aspecto representa el carácter objetivo.
- La calidad funcional (es el CÓMO) este aspecto tiene que ver con la manera de cómo se le brindó el servicio, basado en su experiencia; aquí se analiza la forma en que el personal de la organización brinda el servicio al cliente.
- La imagen de la organización; esta dimensión está relacionada a la idea que tiene el cliente respecto a la organización tanto por la experiencia que tuvo como por el nivel en la comunicación emitida al cliente.

Gronroos concluye que el cliente determina el nivel de la calidad de servicio no por la objetividad de sus dimensiones tanto en la calidad técnica y funcional sino que se da por la diferencia existente entre la calidad esperada y lo experimentado.
(p.43)

Teoría de calidad de servicio según la escuela norteamericana

Colmenares (2007) en su investigación sobre la aproximación teórica de los modelos conceptuales de calidad de servicio y haciendo referencia a las teorías de varios autores sostiene que el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry entre los años 1985, 1988, 1993 y 1994:

Tuvo gran aceptación para la medición de la calidad de servicio principalmente en la gestión de las organizaciones y que por su gran trayectoria y aceptación debe ser obligatorio para todos aquellos que se enfocan en políticas de calidad de servicio.

Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985) definen a la calidad de servicio como el juicio final que el cliente obtiene sobre la excelencia en que se brindó el servicio, que resulta de la diferencia entre sus expectativas, es decir lo que piensan en recibir o lo que se le debe ofrecer y sus percepciones del resultado del servicio que recibió vale decir la manera como recibieron el servicio.

Es por eso que para evaluar la calidad de servicio debemos realizar el análisis de las percepciones de los usuarios.

También para Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) quedó conceptualizada como “la amplitud o diferencia que existiría entre las expectativas o las necesidades de los clientes y sus percepciones de la prestación del servicio”

Dadas estas conclusiones de sus estudios crean SERVQUAL como un instrumento de medición y evaluación de la calidad de servicio.

Para los investigadores Bitner (1990) y Bolton (1991) en el modelo SERVQUAL la calidad de un servicio deriva de la comparación de las percepciones del servicio recibido con las expectativas. Es decir que la calidad se mide de restarle

el puntaje que obtiene de las expectativas a los correspondientes resultados de las percepciones.

Tomando como base el modelo SERVQUAL Pascual (2004) menciona que cuando en la prestación de un servicio se iguala o supera la expectativa del usuario se estaría alcanzando buena calidad del servicio. (p.56)

Por su parte Lazar y Schiffman (2001), citados por Colmenares definen a SERVQUAL como la potente técnica para la investigación comercial en gran profundidad que permitirá determinar el nivel de calidad en cualquier empresa de servicios además nos permitirá apreciar las expectativas de los usuarios y la manera como juzgan o categorizan el servicio recibido.

Por otro lado el modelo propone medir la calidad del servicio estimándolo desde cinco dimensiones tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL, serán medidas en una escala con dos secciones la primera es de veintidós (22) puntos que registran el puntaje para las expectativas y la segunda sección de otros veintidós (22) puntos registrarán el puntaje para las percepciones de los consumidores.

Posteriormente estos dos puntajes son comparados y determinarán la calificación de la calidad en cada dimensión.

El modelo SERVQUAL y su instrumento elaborado, hasta el momento ha venido siendo el más utilizado para la medición de la calidad de servicio para Pascual (2004) “no resulta rígido e inalterable, puede ser ajustable a las necesidades del sector como de la propia organización” (p.33)

De lo precedente se puede deducir que la calidad del servicio es el juicio que el cliente concluye en base a la prestación del servicio o producto girando en torno a la diferencia que existe entre sus expectativas y percepciones es por ello que la escuela americana enfatiza el rol protagónico del cliente a quien considera como el único juez que determine la calidad del servicio, valorándolo de acuerdo a su satisfacción.

En cuanto a las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) solo una se refiere a lo tangible es decir lo que es susceptible de ser tocado u observado y las cuatro restantes se refieren a lo intangible como son la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad es decir la relación social que puedan tener los empleados con el cliente.

Se entiende que con la calidad del servicio se logrará una relación constante con los usuarios mediante la interacción entre ellos y la institución; con el objeto de cubrir sus necesidades y por ser este de naturaleza intangible dependerá de la calidad que se le brindó en el servicio para que el usuario tenga una buena imagen de la institución.

Hablamos entonces que calidad de servicio es poder igualar y sobrepasar las expectativas del cliente.



Figura 1. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Dimensiones de la calidad de servicio

Como se mencionó en párrafos anteriores y para efectos del presente trabajo de investigación se definirá a continuación las cinco dimensiones establecidas por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), en su escala del modelo SERVQUAL.

1. Fiabilidad

La Real Academia Española conceptualiza la fiabilidad como la probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Farfán (2007) precisa que la fiabilidad es elaborar un producto sin fallas y con el mínimo de riesgo, siendo el factor necesario para la competencia dentro de la industria, hasta la conclusión de su producción. (p.11)

En términos de Drucker (1990) la fiabilidad es:

La capacidad que debe tener toda empresa que presta un servicio de modo tal que al brindarlo sea de manera confiable, segura y cuidadosamente. Asimismo señala que dentro de este se consideran los elementos que permitirán que el usuario detecte el nivel de capacidad y conocimientos técnicos del personal que laboran en la organización, vale decir, que el servicio debe de ser correcto desde un su inicio. (p. 41)

En la escala SERVQUAL la fiabilidad es la habilidad de prestar el servicio con margen de error cero.

La fiabilidad mide la efectividad del servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas del cliente o usuario.

Si el servicio se presta mal desde el inicio se tendrá que repetir teniendo como resultado un usuario insatisfecho.

2. Capacidad de respuesta

Drucker (1990) estableció la capacidad de respuesta como la actitud que se tiene para brindar una solución frente a problemas o necesidades de los clientes y también para brindar el servicio de manera rápido; y se cumpla a tiempo los compromisos acordados. (p. 41)

En la escala SERVQUAL la capacidad de respuesta es querer ayudar y la capacidad de poder satisfacer las necesidades de los clientes rápida y eficientemente; prestando así un servicio ágil.

3. Seguridad

El Diccionario de la Real Academia Española conceptualiza la seguridad como el conocimiento claro y seguro de algo.

Castillo (2005) menciona que la seguridad es el conocimiento que tienen los empleados sobre lo que están haciendo así como la cortesía y la manera de transmitirles confianza a los usuarios. (p.2)

Por su cuenta Druker (1990) establece a la seguridad como el sentimiento del usuario cuando encarga sus problemas a la organización y con la confianza del caso tiene certeza que le serán resueltos satisfactoriamente. La seguridad es credibilidad, incluyendo integridad, confiabilidad y honestidad que el empleado inspira al cliente. (p. 41)

Se debe entender la importancia que se tiene que dar a los intereses del cliente así como demostrar su preocupación por otorgarle mayor satisfacción.

En la escala SERVQUAL seguridad o garantía es el conocimiento del servicio que se presta y la habilidad para transmitirle mayor confianza al cliente.

4. Empatía

Según Zeithman, (2002) empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p.103)

Para Druker (1990) la empatía es la disposición de la organización para brindar el cuidado y atención personalizada a los clientes. (p.292)

Mead (1934) y Piaget (1932) definen empatía como “la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”. (p.121)

La empatía desde un punto de vista no es solamente tratar amablemente o ser cortés con el cliente, sino que es parte de la seguridad que debemos generarle comprometiéndonos e implicándonos con el cliente, de modo tal que podamos conocer y entender las necesidades que demanda.

En la escala SERVQUAL empatía es la atención individualizada que se le brinda al cliente. La define como la conexión “sólida entre dos personas”. Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (1993). Es sumamente necesario poder entender el mensaje del cliente para que pueda recibir el servicio que requiere. (p.58)

5. Elementos tangibles

El diccionario de la Real Academia Española la conceptualiza como aquello que se pueda tocar.

Pérez y Gardey (2010) señalan que con los recursos materiales, físicos y concretos con los que se logran conseguir objetivos. Este concepto es común en las empresas y gobiernos. (p.56)

En una empresa, existen múltiples recursos entre ellas las instalaciones o infraestructura, máquinas y espacios de terrenos con los que será posible la prestación de los servicios es por esto su importancia.

En SERVQUAL, los elementos tangibles tienen que ver con la apariencia física de las instalaciones, equipos modernos, aspecto físico del personal y material de comunicación como los folletos, afiches, volantes. Son aquellos aspectos físicos que el cliente observa durante la prestación del servicio o permanencia en las instalaciones de la organización.

Servicio Público

Para Casermeiro (2008) “Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna”. (p.12)

Debemos entender que el servicio público es aquella actividad que realiza únicamente el Estado por medio de la administración pública y al amparo del marco jurídico vigente, con la finalidad de satisfacer igualmente las necesidades de los ciudadanos y, por lo tanto es de interés general.

Calidad en los servicios públicos

Casermeiro (2008) menciona que la calidad de los servicios públicos constitucionalmente es una obligación de la Administración Pública. Siendo también de esta manera el recurso de los Estados para tratar igualitariamente a la población a quien debe servir en todo momento; brindándoles igual servicio a todos los ciudadanos. (p.13)

El concepto de servicio público así como la calidad de los servicios debe de estar muy bien establecido para toda la administración pública del Estado. El brindar calidad en el servicio público a los ciudadanos es la responsabilidad de todos los que componen y laboran en la Administración Pública, ya que esto implicará el fiel

cumplimiento del compromiso que tienen con la comunidad en beneficio de todos los que conforman el Estado.

Según Casermeiro (2008) en el manual de calidad de los servicios públicos es importante que se considere que:

- 1) La calidad se logra fácilmente.
- 2) En todos los actos de una organización debe existir la calidad.
- 3) Debe existir la mejora constante debiendo ser esto la base de la organización para la calidad.
- 4) Calidad implica trabajar de manera ágil y con eficiencia.
- 5) Todos deben cooperar para el trabajo de equipo y poder avanzar en la política de calidad.
- 6) Se debe tener capacidad de innovar para la mejor calidad en los servicios públicos.
- 7) Se deben reducir costos en la política de gestión de calidad. (p.13)

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica por la importancia que tiene la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, utilizando teorías y conceptos que expliquen la calidad de servicio así como la aplicación del modelo de medición de la calidad de servicio SERVQUAL. Se recogerán las investigaciones y artículos que hayan sido publicados y también las teorías relevantes de la materia que fundamenten la importancia de la calidad de servicio de modo que los resultados puedan aportar al conocimiento científico.

1.3.2 Justificación práctica

La presente investigación se justifica a nivel práctico dado que se considera destacar la importancia de la variable, ya que la investigación ayudará a determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; pudiendo así establecer sus modificaciones para su mejoramiento en beneficio de los usuarios. Además se marcará un antecedente para futuros investigadores de la materia.

1.3.3 Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente por tener como finalidad recoger la información de la variable calidad de servicio analizada desde sus cinco dimensiones establecidas en SERVQUAL tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los bienes tangibles; los datos serán obtenidos mediante la aplicación del instrumento del cuestionario para luego ser procesados y someterlos bajo un método estadístico con la finalidad de cumplir con los objetivos de la investigación.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

En los últimos gobiernos del Perú se han venido planteando diferentes retos de los cuales sin duda alguna uno de ellos es el de lograr alcanzar un Estado moderno con eficiente gestión pública que apunte a servir mejor al ciudadano. Prueba de esto es la promulgación de leyes y creación de instituciones cuyo único horizonte es el de impulsar acciones de su competencia en beneficio de todos los ciudadanos con igualdad de oportunidades y con acceso a servicios públicos de calidad.

Ante esto la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); teniendo como una de sus principales finalidades velar por el cumplimiento de la política aduanera en todo el territorio nacional así como el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, dentro del marco de los tratados y convenios internacionales; no se encuentra ajena a las políticas de modernización del Estado.

Es entonces que SUNAT en todo momento debe proveer a los usuarios servicios que faciliten el cumplimiento las obligaciones aduaneras, así como brindar a la ciudadanía en general servicios de calidad.

Es por ello, que SUNAT en busca del cumplimiento de la política de modernización del Estado con una gestión pública eficiente y de calidad al servicio del ciudadano implementa dentro de su política de calidad actividades que faciliten el comercio exterior propiciando la constante interacción con los usuarios y motivando su satisfacción.

Por otro lado, la Ley General de Aduanas dentro de sus principios generales establece que los servicios que preste la administración aduanera deberán alcanzar los niveles de calidad establecidos en las normas internacionales y en las políticas de calidad.

Es así, que en esta constante interacción entre los servidores de la Aduana y los usuarios u operadores del comercio internacional debería de existir una relación armoniosa y enfocada a ofrecer un servicio de calidad por parte de los servidores de la aduana de modo tal que podamos satisfacer las necesidades de los usuarios; conllevando a alcanzar una Aduana con prestación de servicios de calidad y de primer nivel.

Dentro de esto los países cada vez buscan otorgar los niveles máximos de calidad en los quehaceres de las atenciones en las aduanas; principalmente en los

servicios de atención que se ofrecen a los usuarios; convirtiéndose también en una competencia constante entre las aduanas por llegar a convertirse en la mejor de la región.

Actualmente SUNAT se ha propuesto recibir la mínima cantidad posible de quejas por parte de los usuarios por lo que viene promoviendo a sus colaboradores la prestación de calidad en los servicios.

Las quejas que presentan los usuarios aduaneros u operadores del comercio internacional ya sea por diferentes motivos como la falta de amabilidad o atención por parte de los servidores, demora en la atención, la falta de orientación o información que se les brinda u otros en general son atendidas por la oficina de defensoría del contribuyente y usuario aduanero; para poder llevar una estadística y poder prever factores que pudieran generar insatisfacción respecto al actuar de los servidores y garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios. Por otro lado también tiene a su cargo contribuir a las políticas en la mejora de la calidad de servicio.

En este sentido considero que todos los servidores que laboran en SUNAT deben estar prestos a brindar el mejor servicio de calidad a los usuarios dado que de no cumplir con ello no se estaría alineado a la nueva política de Estado respecto a una gestión pública de calidad en beneficio de los ciudadanos así como también alejaría que SUNAT se convierta en una institución de alto nivel y la mejor de la región.

Dentro de este contexto se plantea como problema a investigar: ¿Cuál es calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016? en donde se conocerá la calidad de servicio desde las dimensiones de la influencia de los bienes tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la que actúan los

servidores que integran el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

La investigación se realizará en la oficina de oficiales ubicada en el depósito temporal Talma donde los servidores del grupo de control de regímenes realizan mayores acciones de control aduanero atendiendo a los usuarios en los diferentes regímenes aduaneros.

La población de quien se obtendrá la información serán los usuarios (dueños, consignatarios, consignantes y agentes de aduana) cuyas mercancías para su despacho son sometidas al control aduanero ya que son quienes perciben de la calidad de servicio de atención al usuario que se les otorga por parte de los servidores del grupo de control de regímenes.

El estudio nos permitirá conocer la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes que existe, para que en base a las conclusiones que se llegue proponer recomendaciones a fin de poder brindar un servicio de calidad optimo asimismo se logrará que los servidores conozcan la importancia que tiene otorgar un servicio de calidad al usuario como consecución de los objetivos de la nueva política de modernización del Estado y por otro lado el presente estudio servirá para que el usuario pueda también contribuir con sus opiniones o propuestas al mejoramiento de la calidad de servicio que se brinda en del grupo de control de regímenes de la intendencia aduana aérea y postal del Callao.

1.4.2. Problema general

¿Cuál es la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

1.4.3. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

1.5. Hipótesis

En la presente investigación no hay planteamiento de hipótesis por los siguientes fundamentos:

Hernández (2006) refiere que todas las investigaciones cuantitativas no siempre llevan una hipótesis. La formulación de la hipótesis o no dependerá del alcance inicial del estudio de investigación. Asimismo sostiene que las investigaciones cuantitativas con planteamiento de hipótesis son las de alcance explicativo, correlacional y para el caso de las descriptivas solo cuando pretenden aproximarse a una cifra. (p.318)

Entonces se entiende que se podría formular hipótesis en una investigación descriptiva cuando se pretenda medir por ejemplo el índice delictivo de una parte de la ciudad. Aquí no se busca relacionar el índice delictivo con otro factor como el aumento de la pobreza o drogadicción es decir que se podría dar la hipótesis diagnosticando una posible cifra.

McMillan y Shumacher (2005) consideran que la hipótesis en una investigación es un enunciado temporal de la relación esperada entre las variables. (p.103)

Cortes e Iglesias (2004) precisan que en investigaciones cualitativas, por lo general no se formulan hipótesis antes de la recolección de los datos, distinto es el caso de las investigaciones con alcance correlacional o explicativo en donde la hipótesis se formula durante el recojo de información, obtener los datos, analizarlos o llegar a las conclusiones. (p. 22)

McGuigan (1990) define la hipótesis como la posible solución al problema investigado, esta proposición podría ser sometida a prueba. (p.192)

Por lo tanto las hipótesis se deben plantear en investigaciones que buscan probar el impacto de algunas variables o la relación de variables, en estos tipos de estudios son de causa y efecto.

Se puede decir que no todas las investigaciones llevan hipótesis, esta dependerá del tipo de estudio. En cuanto a las investigaciones de tipo descriptivo como la presente no requiere del planteamiento de hipótesis, solo se deberá plantear las preguntas que servirán de guía para alcanzar los objetivos establecidos de la investigación.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

La variable única objeto de estudio fue la Calidad de Servicio.

2.2. Operacionalización de la variable

Definición conceptual

Variable: Calidad de servicio

Parasuraman (1985) la define como “la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” además de ello menciona que la calidad de servicio es el resultado de la comparación que realiza el cliente entre sus expectativas es decir sobre el servicio que desea recibir y las percepciones que tuvo durante la actuación de la prestadora del servicio”. (p.63)

Definición operacional

De la variable: Calidad de Servicio

La calidad de servicio será medida a través de sus cinco dimensiones que nos permitirá conocer calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, para que de este modo se pueda detectar las deficiencias de la calidad de servicio y poder mejorar dicha atención. Para la medición de la variable se utilizará el modelo SERVQUAL cuyo instrumento es un cuestionario que consta de 22 preguntas para medir las expectativas y otras 22 para medir las percepciones; las mismas que serán adecuadas para alcanzar los objetivos de la presente investigación y se medirá a través de una escala de Likert (Totalmente desacuerdo, En desacuerdo, Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo)

Tabla 1

Dimensiones e Indicadores de la Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
- Fiabilidad	- Cumplimiento en la prestación de los servicios programados.	1	Escala Likert	Bajo [-4,-3,-2,-1]
	- Interés en la resolución de los problemas de los usuarios.	2		
	- Eficiencia en el servicio.	3		
	- Continuidad y orden lógico en la atención.	4		
	- Cuidado en el registro de información de los usuarios.	5		
- Capacidad de respuesta	- Disposición para comunicar la conclusión del servicio.	6	En desacuerdo	Medio [0]
	- Agilidad del trabajo para atención más pronta.	7		
	- Disposición de los empleados para atender al usuario.	8		
	- Disposición para atender preguntas.	9		
- Seguridad.	- Confianza transmitida por empleados.	10	De acuerdo	Alto [1,2,3,4]
	- Recibimiento del servicio adecuado.	11		
	- Amabilidad en el trato.	12		
	- Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.	13		
- Empatía.	- Atención individualizada al usuario.	14	Totalmente de acuerdo.	
	- Conveniencia de horarios de trabajo.	15		
	- Claridad en orientaciones brindadas al usuario.	16		
	- Preocupación por los intereses del usuario.	17		
	- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.	18		
- Elementos tangibles	- Estado físico de instalaciones.	19		
	- Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.	20		
	- Presentación personal de empleados.	21		
	- Atractivo de los materiales de comunicación.	22		

Nota: Detalle del instrumento de la variable calidad de servicio

2.3. Metodología

En cuanto a la metodología además de considerar las teorías y conceptos en la presente investigación de tipo básica y descriptiva en donde se plantearon preguntas que fueron las guías para el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos del estudio; se utilizó como la técnica de recolección de

datos la encuesta y su instrumento el cuestionario; el mismo que fue adecuado al cuestionario SERVQUAL con el fin de poder responder a los problemas planteados y determinar la Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la intendencia de aduana aérea y postal de Callao 2016.

2.4. Tipo de estudio

Por el propósito y finalidad del tipo de estudio es una investigación básica conocida también como pura o fundamental; que según Best (1982) este tipo de investigaciones se apoyan en teorías, teniendo como propósito el desarrollo de teorías con el descubrimiento de conceptos generales y principios. (p.22)

Estos tipos de estudios no se enfocan en la aplicación de los hallazgos, ya que considera que ello no le compete al investigador; la ampliación del conocimiento se realizará partiendo de la variable objeto de estudio y sus dimensiones.

Investigación Descriptiva

Por su alcance fue una investigación Descriptiva.

Al respecto Bernal (2000) en su trabajo metodología de la investigación en educación menciona que:

En la investigación descriptiva se narran o identifican hechos de situaciones y las características del objeto de estudio, sin dan explicaciones o del porqué de los fenómenos. Este tipo de investigaciones tendrán como guía las preguntas de investigación que se plantea el investigador y obtendrá la información en técnicas como la entrevista, encuestas, la revisión documental y la observación. (p.154)

Arias (2006) establece que la investigación descriptiva caracteriza los hechos, fenómenos de un individuo o determinado grupo con la finalidad de establecer la estructura o su comportamiento. Los resultados de la investigación descriptiva por la profundidad de sus conocimientos son de un nivel intermedio dado que solo se describirá un fenómeno. (p. 20)

Arias (2006) clasifica la investigación descriptiva por el estudio que realiza para medir la variable en donde solo se observa y cuantifica sus características sin establecer ninguna relación con otras variables analizándola independientemente. Por lo tanto en este tipo de investigación no se formula o plantea hipótesis pero obviamente si existen variables. “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (p. 24)

2.5. Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal; dado que no se manipuló la variable y se recolectaron datos en un tiempo determinado.

Kerlinger (1979) sostiene que en la investigación no experimental es imposible manipular las variables. Solo se observa a los sujetos en su ambiente natural y en el entorno de su realidad. (p.116)

Para el presente estudio no se manipuló la variable dado que solo se pretendió medir la calidad del servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

Por otro lado en los diseños de investigación transaccional o transversal los datos son recolectados en un solo momento, con la finalidad de poder describir la variable; se podría decir que es como capturar la imagen de algo que está sucediendo y luego describir sus características.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Tamayo (1997) señala que “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.114)

La población de la presente investigación estuvo compuesta por los usuarios cuyas mercancías se encontraban sometidas al control aduanero y que fueron atendidos por parte del personal del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao que prestaban servicio en la oficina de oficiales ubicada en el depósito temporal Talma; dichos usuarios son los dueños, consignatarios, consignantes y agentes de aduana representados por los auxiliares de despacho.

Conforme a la Ley general de aduanas aprobada por el D.Leg. 1053 se debe entender por:

Dueño o Consignatario: Son las personas naturales o jurídicas de quienes se encuentran manifestadas las mercancías o que también hayan sido adquiridas mediante el endoso del documento de transporte.

Consignante: Es la persona natural o jurídica que envía las mercancías para un consignatario hacia el exterior.

Se entiende entonces que los dueños, consignatarios actúan por cuenta propia recibiendo o remitiendo mercancías a su nombre o por orden de los destinatarios finales debiendo contar con la autorización de aduanas.

Agentes de aduana: Son personas naturales o jurídicas que cuentan con la autorización de la Administración Aduanera con el fin de prestar servicios a los dueños, consignatarios y terceros en la realización de los trámites aduaneros, bajo las condiciones y con los requisitos establecidos en la Ley general de aduanas y su reglamento.

Para obtener la cantidad de la población se realizó un monitoreo en la oficina de oficiales de aduana ubicada en el depósito temporal Talma para estimar la cantidad de usuarios que acudieron a diario durante una semana; logrando determinar que aproximadamente son 177 usuarios que los que son atendidos semanalmente durante las veinticuatro horas al día.

La población se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2.

Distribución de la población.

Población	Porcentaje	Cantidad
Dueños o consignatarios	6 %	11
Consignantes	9 %	16
Agentes de aduana (auxiliares de despacho)	85 %	150
Total	100%	177

Nota: Tamaño de la población.

2.6.2. Muestra

Balestrini (2001) señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141)

De Barrera (2008), menciona que la muestra se realiza cuando existe una población grande o resulta ser inaccesible de modo tal que dificulte realizar el estudio de su totalidad, por lo que el investigador tendrá solo la posibilidad escoger una muestra. Por otro lado añade que la muestra no es necesariamente indispensable en las investigaciones, dependerá mucho de los objetivos o propósitos del investigador con su estudio. (p. 141)

Tamayo (1997) afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

Considerando los conceptos antes mencionados se determinó que la muestra de la población en el presente estudio será de 120 usuarios.

2.6.3. Muestreo

Kinnear y Taylor (1998) señalan que en el muestreo no probabilístico el escoger un elemento de la población que será parte de la muestra dependerá del criterio del investigador o entrevistador asimismo explican que en el muestreo no probabilísticos por conveniencia el elemento es seleccionado por su fácil disposición (p.405).

La presente investigación se realizó con el tipo de muestreo no probabilístico, utilizando el tipo de procedimiento por conveniencia dado que solo se entrevistaron a los usuarios cuyo tamaño de la población no puede ser determinada de manera exacta tal es el caso de los dueños, consignantes, consignatarios y los auxiliares de despacho de las agencias de aduana cuyas mercancías se encontraban almacenadas en los diferentes depósitos temporales y que fueron sometidas al control aduanero por parte del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

Arias (1999) menciona que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p.53)

Para Rodríguez (2008) “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.10)

Para Grasso (2006) la encuesta es el procedimiento que permitirá al investigador obtener lo subjetivo e información de una cantidad considerable de la población por ejemplo conocer la opinión pública de una sociedad, temas científicos y otros de importancia para la sociedad. (p.87)

Mayntzetal (1976) citado por Díaz de Rada (2001), define a la encuesta como un sistema para obtener información donde el investigador realiza preguntas a los investigados referente a los datos que desea conocer para luego consolidarlos individualmente y obtener datos agregados. (p.13)

Asimismo Buendía (1997) respecto a la técnica señala que:

Existen tres fases: En la primera se encuentra el planteamiento de los objetivos y/o problemas, en la segunda está la selección de la muestra y la definición de las variables y en la tercera la elaboración de cuestionario piloto y definitivo. (p.165)

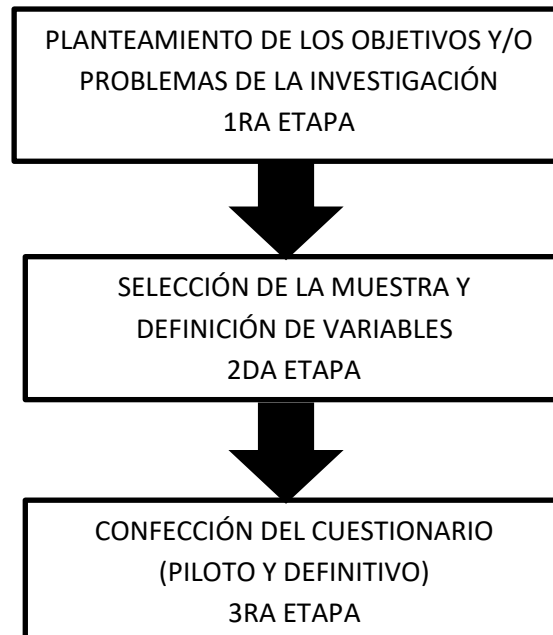


Figura 2. Fases de desarrollo de una encuesta

Fuente: Buendía (1997)

2.7.2. Instrumentos

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario que según Casas (2003) es el instrumento básico para las encuestas; con esta herramienta se recoge en forma organizada los indicadores referentes a cada variable cumpliendo así con el objetivo de la encuesta (p.528)

Bernando y Caldero (2000) consideran que:

Los instrumentos son medios que le sirven al investigador para conocer los fenómenos y obtener información sobre ellos. Los instrumentos tienen dos aspectos distintos: La forma del instrumento se refiere a las técnicas que se utilizan para realizar esta tarea. El contenido son los datos que se requieren conseguir; por tanto se debe realizar una serie de ítems que son los indicadores planteados a manera de preguntas. (p.2)

Arias (1999) sostiene que “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (p.53)

Gómez (2006) plantea ciertos requisitos que se deben tener en cuenta respecto a las preguntas del cuestionario:

- Deben ser claras y de fácil comprensión.
- Deben ser fáciles de responder.
- No deben ser incómodas para el encuestado.
- No se deben hacer preguntas innecesarias.
- Se debe utilizar un lenguaje apropiado.
- Establecer las instrucciones de llenado.
- Explicar la finalidad del cuestionario y dar las gracias por sus respuestas.

Gómez agrega que existen distintas formas de aplicarse un cuestionario ya sea por entrevista personal, por vía telefónica o por correo electrónico. (p.128)

Arias (1999) citando a Márquez (1996) plantea a la entrevista como la técnica para la recolección de información utilizando un formato anteriormente elaborado, que deberá ser respondido de manera escrita por el que brinda la información. (p.133)

Instrumento para medir la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

La técnica de la encuesta que se utilizó en el presente trabajo de investigación que tuvo como instrumento un cuestionario; que pretendió medir en este caso la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; dicho cuestionario fue elaborado

teniendo en cuenta las cinco dimensiones según el modelo SERVQUAL:, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles así como sus respectivos indicadores, el mismo que constó de 22 preguntas bilaterales que fueron adecuadas para recolectar información relacionadas con el objetivo general y los objetivos específicos.

En cuanto a la escala de medición fue la escala Likert que como opina Gómez (2006) en esta escala a cada respuesta se le debe asignar un valor numérico, para obtener una puntuación de las afirmaciones o negaciones y luego tener la puntuación total. (p.132)

Ficha técnica

Denominación	: Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.
Autor	: Br. Rommel Angulo La Motta
Año	: 2016
Origen	: Modelo SERVQUAL adecuada a los objetivos de la Investigación.
Objetivo	: Determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Nivel de medición	: Escala Likert

Descripción de la Prueba: Conformada por 22 ítems bilaterales y 5 dimensiones con alternativas de respuestas tipo escala de Likert.

Objeto de la prueba: A través de esta prueba se obtendrá información referida a determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Calificación: Se calificará en una escala de 1 a 5 en donde el puntaje más bajo para el usuario es 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo siendo este el puntaje más alto.

Tabla 3.

Calificación en la encuesta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: Escala Likert

El instrumento que se elaboró para obtener información sobre calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es el cuestionario; el mismo que fue elaborado teniendo en cuenta las cinco dimensiones según el modelo SERVQUAL: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía así como sus respectivos indicadores establecidos y sus ítems; con un total de 22 preguntas bilaterales con respuestas cuya escala de medición es la escala de Likert.

Validez

La validez del instrumento para medir la variable; fue dada por el juicio de expertos aprobada por el docente de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo quien consideró que el cuestionario fuera favorable y aplicable.

Tabla 4

Lista de validadores del instrumento

Validador	Resultado
Mg. Santiago Gallardy Morales	Aplicable

Nota: Resultado del certificado de validez del instrumento.

Fiabilidad

Para la evaluación de la fiabilidad de las preguntas del cuestionario previamente elaborado para medir la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach teniendo en cuenta sus respuesta politómicas tipo escala de Likert.

Tamayo (1995) precisa que cuando una prueba es repetida en un mismo individuo o determinados grupos de personas en el mismo tiempo por diferentes investigadores y los resultados son iguales o similares significa que el instrumento de medición es confiable.

Según el coeficiente de alfa de Cronbach los valores inferiores a 0,6 se considera que los ítems son de baja fiabilidad, y para los valores de 0,6 a 1 se considera que los ítems son de alta fiabilidad.

Se realizó una prueba piloto a 15 personas de la población objeto de estudio para medir principalmente el grado de fiabilidad del instrumento pudiendo así también conocer el tiempo que tardaba el usuario en responder, la claridad en la redacción de las preguntas del cuestionario y otras observaciones para elaborar el cuestionario final para su aplicación.

El puntaje alcanzado luego de llevar a cabo la prueba piloto fue de 0,933 siendo este un grado de alta fiabilidad.

Tabla 5
Fiabilidad - Alfa de Cronbach

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° Ítems
Expectativas de los usuarios	0.960	22
Percepciones de los usuarios	0.970	22
Promedio de Expectativas y Percepciones	0.965	

Nota: Datos obtenidos de la prueba piloto aplicada a 15 encuestados.

2.8. Métodos de análisis de datos

Una vez aplicado el cuestionario a la población objeto de estudio se procesaron los datos para realizar el estudio estadístico utilizando el software SPSS versión 22 y Excel 2013 pudiendo así emitir los resultados cuantificablemente; los mismos que son presentados por medio de tablas, diagramas o gráficos que permitieron representar los datos eficientemente así como su respectiva interpretación.

Para la interpretación de los datos y en aplicación al modelo SERVQUAL se consideró lo siguiente:

- 1.- Que la Calidad de servicio es igual a Percepciones – Expectativas (Calidad de Servicio = $P - E$).
- 2.- Para cada dimensión se debe proceder a calcular la diferencia que se obtiene de restarle las Expectativas a las correspondientes Percepciones ($P - E$).
- 3.- Si el valor es positivo significará que las Percepciones superaron a las Expectativas ($P > E$) por tanto existe alto nivel de calidad de servicio.
- 4.- Si el valor es negativo significará que no se supera la Expectativa ($P < E$) por lo tanto existe bajo nivel de calidad de servicio.

III. Resultados

3.1. Resultado descripción de la variable

Para la presentación de los resultados, se consideraron las puntuaciones de la variable Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Resultado general de la investigación

Tabla 6

Percepciones y Expectativas de los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes

Percepciones	2.98
Expectativas	4.36
Calidad del servicio	-1.38

Nota: Según encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes

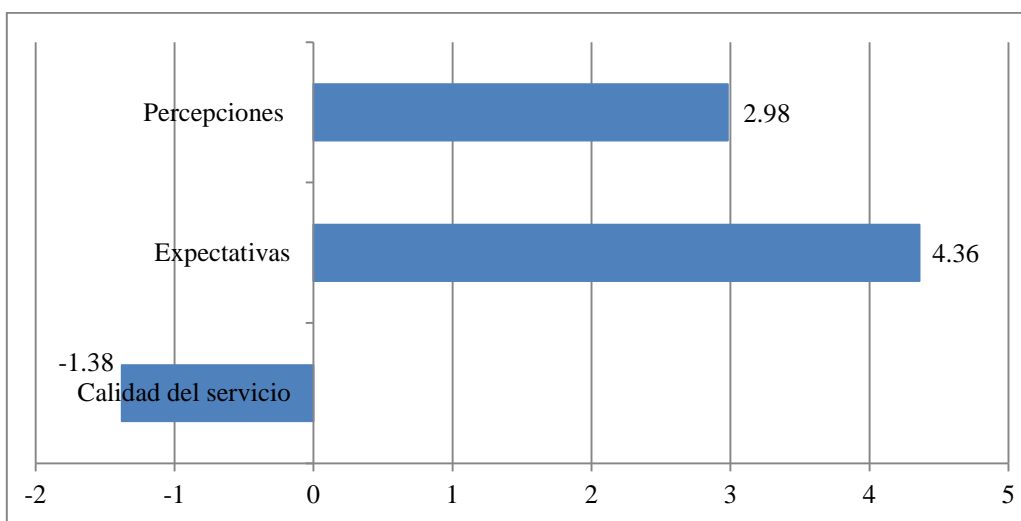


Figura 3. Resultado de la calidad del servicio obtenida de la resta de las percepciones y expectativas.

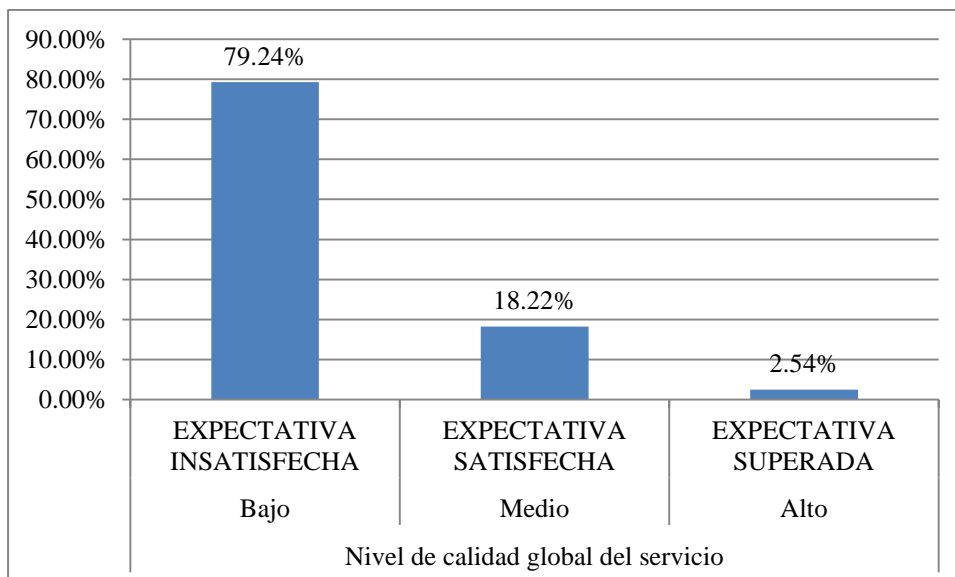


Figura 4. Resultado de la calidad del servicio respecto a las expectativas insatisfechas, satisfechas y superadas.

En la Tabla 6 y la Figura 3 se muestran los resultados de manera general obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao en donde se apreció que las Expectativas con un valor de 4.36 fueron superiores a las Percepciones cuyo valor fue de 2.98 respectivamente. Al restar los dos factores (Percepciones - Expectativas) para determinar el nivel de la calidad de servicio se obtuvo como resultado -1.38 lo que según la escala de valores es bajo; lo que reflejó la baja calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao al no satisfacer las expectativas de los usuarios.

En la figura 4 se aprecian los niveles bajo, medio y alto de resultado general de la variable Calidad del servicio, cuyas Expectativas Insatisfechas de los usuarios presentan un valor de 79.24 % lo que significó el bajo nivel de calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; siendo ampliamente superior a las Expectativas Satisfechas que alcanzan el 18.22% y solo un 2.54% de las Expectativas Superadas.

Tabla 7

Valor promedio de cada dimensión de la variable calidad de servicio

	Percepciones	Expectativas	Nivel
Fiabilidad	2.88	4.34	-1.46
Capacidad de respuesta	3.01	4.35	-1.34
Seguridad	3.08	4.40	-1.32
Empatía	2.88	4.38	-1.50
Elementos Tangibles	3.08	4.33	-1.25
Promedio total	2.99	4.36	-1.37

Nota: Resultados sobre la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes

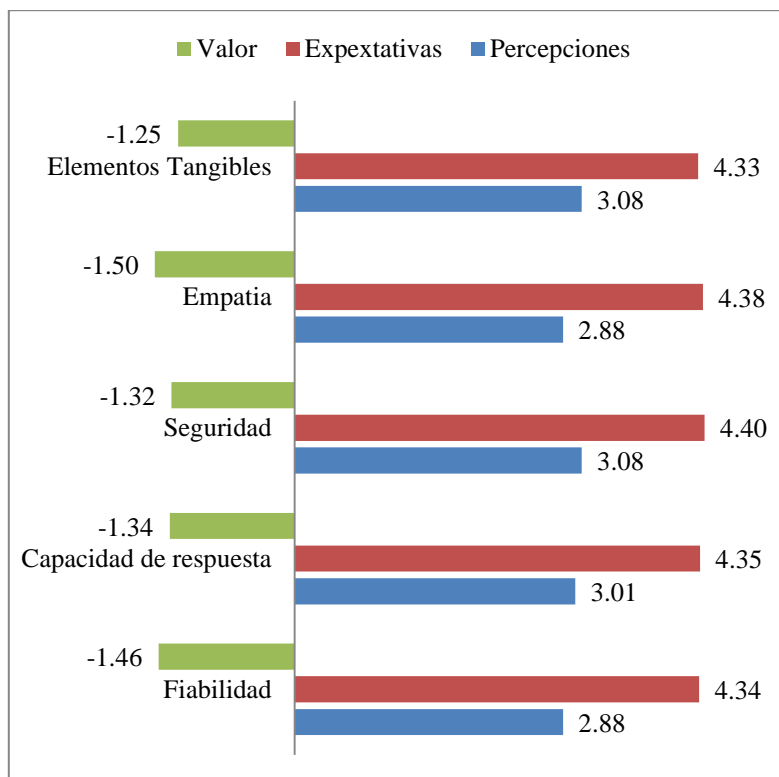


Figura 5. Resultado de la calidad del servicio de cada dimensión luego de la resta de percepciones y expectativas.

En la Tabla 7 y Figura 5 se puede detallar los valores que se obtuvieron para cada una de las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio; donde se observó que en ninguna de las dimensiones las Percepciones hayan superado a las Expectativas es decir sin ningún resultado positivo lo que significó la elevada falta de satisfacción en la calidad del servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

Se apreció que la dimensión con el puntaje menos negativa fue la de Elementos Tangibles con -1.25 seguido de las dimensiones Seguridad con -1.32, Capacidad de Respuesta con -1.34, Fiabilidad con -1.46 y Empatía con -1.50 cuyo puntaje negativo fue el más alto.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión fiabilidad

Dimensiones	Niveles	Valores	fi	Porcentaje (%)
Fiabilidad	Bajo	-4, -3, -2, -1	473	78.83
	Medio	0	112	18.67
	Alto	1, 2, 3, 4	15	2.5
				100

Nota: Basada en la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

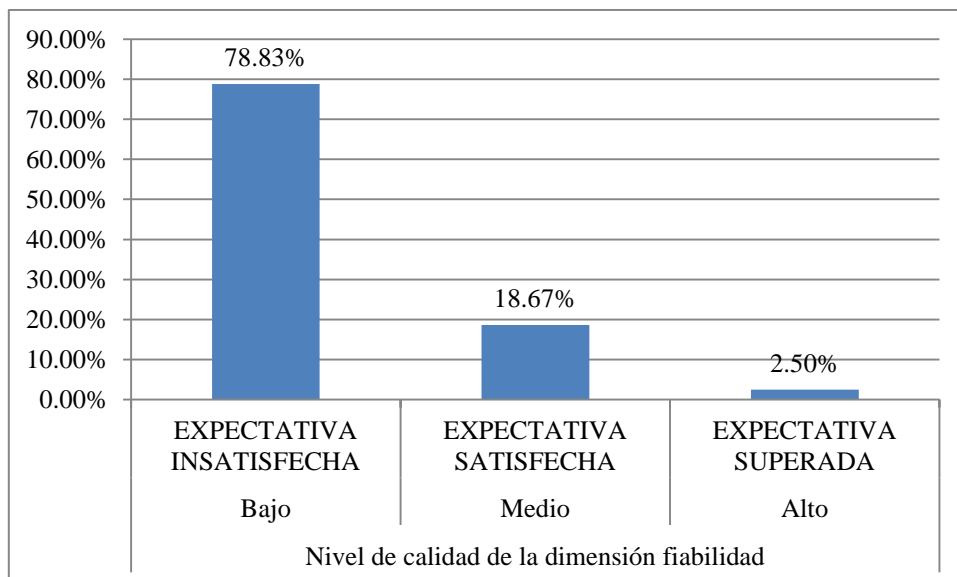


Figura 6. Nivel de calidad del servicio de la dimensión de Fiabilidad

En la Tabla 8 y Figura 6 se aprecian los niveles bajo, medio y alto correspondiente a la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad del servicio, cuyas Expectativas Insatisfechas de los usuarios presentaron un valor de 78.83 % lo que significó el bajo nivel de calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; siendo ampliamente superior a las Expectativas Satisfechas que alcanzaron el 18.67% y tan solo se logra obtener un 2.50 % de las Expectativas Superadas.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta

Dimensiones	Niveles	Valores	fi	Porcentaje (%)
Capacidad de respuesta	Bajo	-4, -3, -2, -1	383	79.79
	Medio	0	85	17.71
	Alto	1, 2, 3, 4	12	2.5
				100

Nota: Basada en la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

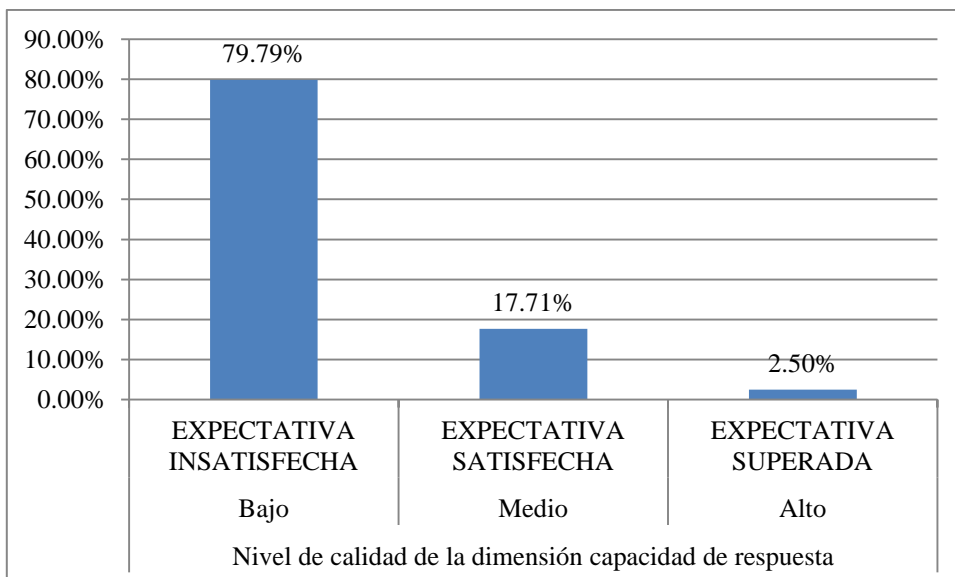


Figura 7. Nivel de calidad del servicio de la dimensión Capacidad de Respuesta

En la Tabla 9 y Figura 7 se aprecian los niveles bajo, medio y alto correspondiente a la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad del servicio, cuyas Expectativas Insatisfechas de los usuarios presentaron un valor de 79.79 % lo que significó el bajo nivel de calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; siendo ampliamente superior a las Expectativas Satisfechas que alcanzan el 17.71% y tan solo se logra obtener un 2.50 % de las Expectativas Superadas.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión seguridad

Dimensiones	Niveles	Valores	fi	Porcentaje (%)
Seguridad	Bajo	-4, -3, -2, -1	388	80.83
	Medio	0	88	18.33
	Alto	1, 2, 3, 4	4	0.83
				100

Nota: Basada en la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

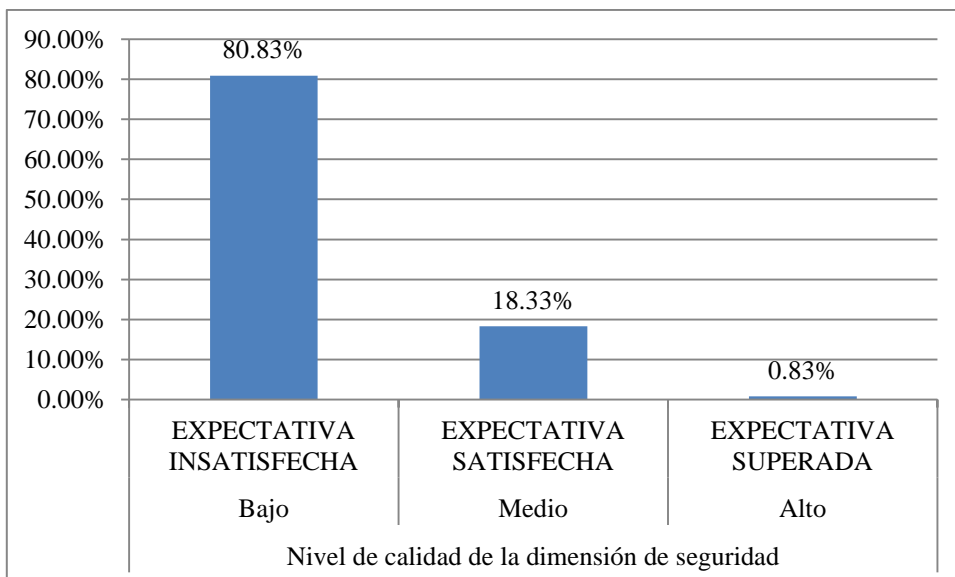


Figura 8. Nivel de calidad del servicio de la dimensión Seguridad

En la Tabla 10 y Figura 8 se aprecian los niveles bajo, medio y alto correspondiente a la dimensión Seguridad de la variable Calidad del servicio, cuyas Expectativas Insatisfechas de los usuarios presentan un valor de 80.83 % lo que significa el bajo nivel de calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; siendo ampliamente superior a las Expectativas Satisfechas que alcanzaron el 18.33% y tan solo se logra obtener un 0.83 % de las Expectativas Superadas.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión empatía

Dimensiones	Niveles	Valores	Fi	Porcentaje (%)
Empatía	Bajo	-4, -3, -2, -1	483	80.5
	Medio	0	100	16.67
	Alto	1, 2, 3, 4	17	2.83
				100

Nota: Basada en la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

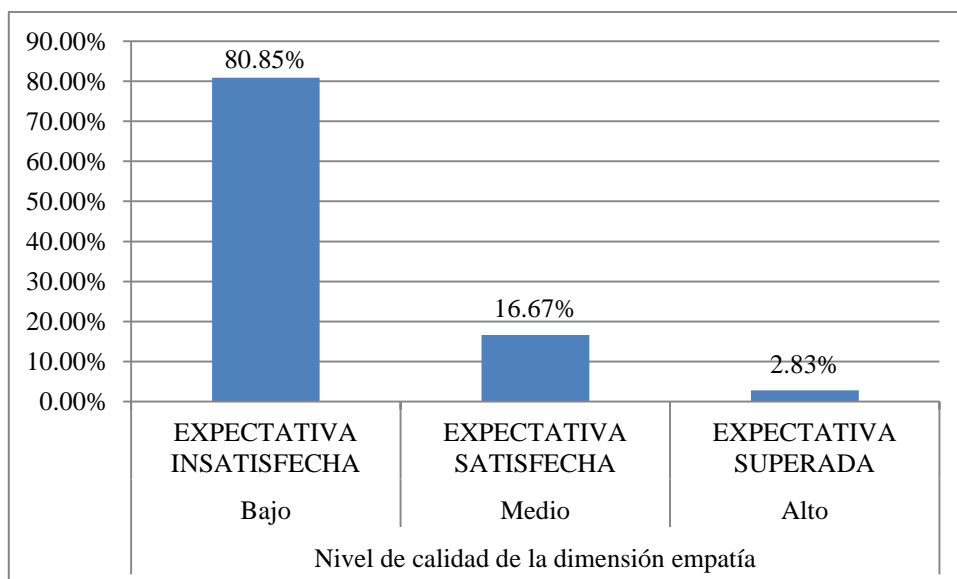


Figura 9. Nivel de calidad del servicio de la dimensión Empatía

En la Tabla 11 y Figura 9 se aprecian los niveles bajo, medio y alto correspondiente a la dimensión Empatía de la variable Calidad del servicio, cuyas Expectativas Insatisfechas de los usuarios presentaron un valor de 80.85 % lo que significó el bajo nivel de calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; siendo ampliamente superior a las Expectativas Satisfechas que alcanzaron el 16.67% y tan solo se logró obtener un 2.83 % de las Expectativas Superadas.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles

Dimensiones	Niveles	Valores	Fi	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Bajo	-4, -3, -2, -1	365	76.04
	Medio	0	96	20
	Alto	1, 2, 3, 4	19	3.96
				100

Nota: Basada en la encuesta aplicada a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

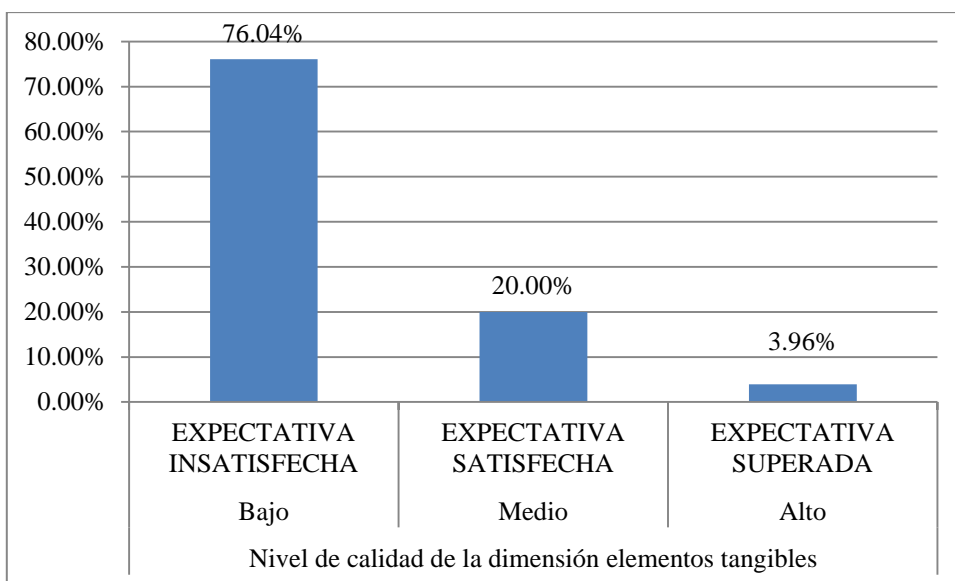


Figura 10. Nivel de calidad del servicio de la dimensión Elementos Tangibles

En la Tabla 12 y Figura 10 se aprecian los niveles bajo, medio y alto correspondiente a la dimensión Elementos Tangibles de la variable Calidad del servicio, cuyas Expectativas Insatisfechas de los usuarios presentaron un valor de 76.04% lo que significó el bajo nivel de calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; siendo ampliamente superior a las Expectativas Satisfechas que alcanzaron el 20.00% y tan solo se logró obtener un 3.96% de las Expectativas Superadas.

Tabla 13

Ítems acerca de la dimensión fiabilidad

<i>Ítems</i>	<i>Pregunta</i>
1	¿Los oficiales de aduana prometieron hacer alguna diligencia en la fecha y hora determinada y lo cumplieron?
2	Cuando tuvo un problema, ¿Los oficiales de aduana mostraron un interés sincero por solucionarlo?
3	Cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo el servicio ¿Lo realizaron bien a la primera vez?
4	Cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo sus servicios ¿Lo realizaron en el momento que le prometió para hacerlo?
5	¿Los oficiales de aduana cometieron errores al momento de realizar sus diligencias?

Nota: Preguntas del cuestionario realizado a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

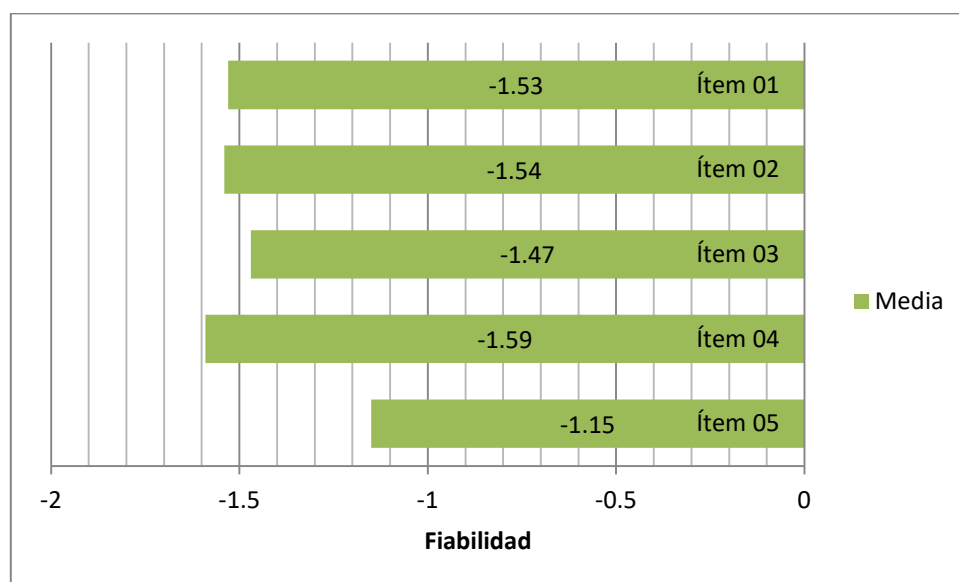


Figura 11. Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Fiabilidad

De la Tabla 13 y Figura 11 se pueden observar los ítems correspondientes a la dimensión Fiabilidad del cuestionario aplicado a los usuarios que fueron atendidos por el grupo de control de regímenes en donde de los cinco ítems fue el ítem 4, el que registró el valor negativo más alto con -1.59 en lo concerniente a que cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo sus servicios lo hayan realizado en el momento que prometió hacerlo.

Los resultados de los ítems 1 y 2 registraron similar valor de -1.53 y -1.54 respecto a que si los oficiales de aduana hayan prometido hacer alguna diligencia en la fecha y hora lo hayan cumplido y si mostraron interés sincero en solucionar un problema. En cuanto los ítems 3 y 5 registraron un valor de -1.47 y -1.15 correspondientes a que los oficiales de aduana hayan realizado el servicio bien a la primera vez y que no hayan cometido errores al momento de realizar sus diligencias

Tabla 14

Ítems a acerca de la dimensión capacidad de respuesta

<i>Ítems</i>	<i>Pregunta</i>
6	¿Los oficiales de aduana le comunicaron con exactitud cuándo se llevarían a cabo los servicios?
7	¿Los oficiales de aduana le proporcionaron un servicio rápido?
8	¿Los oficiales de aduana estuvieron dispuestos a ayudarle?
9	¿Los oficiales de aduana estuvieron demasiado ocupados para responder a sus preguntas?

Nota: Preguntas del cuestionario realizado a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

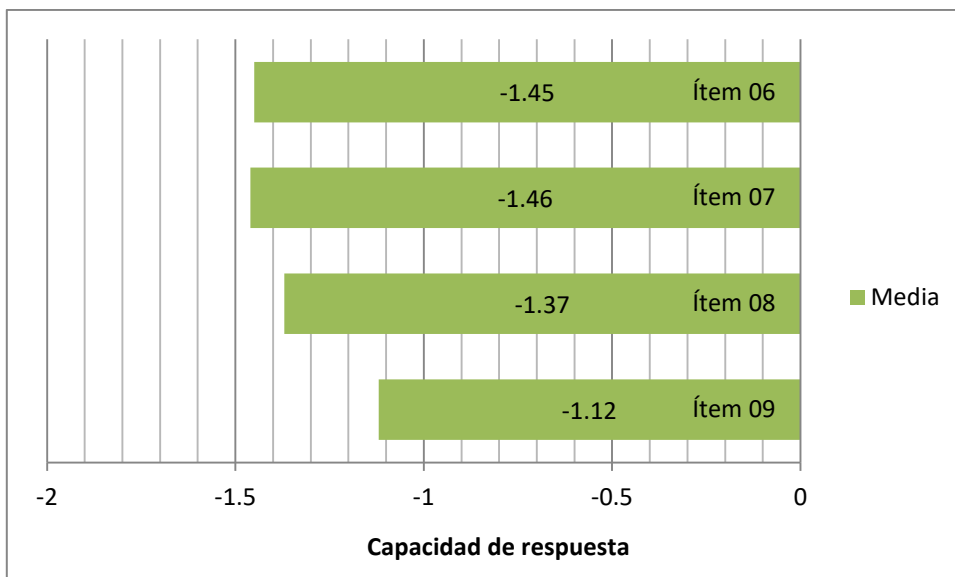


Figura 12. Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Capacidad de Respuesta

De la Tabla 14 y Figura 12 se pueden observar que de los cuatro ítems correspondientes a la dimensión Capacidad de Respuesta del cuestionario aplicado a los usuarios que fueron atendidos por el grupo de control de regímenes los ítems 6 y 7 registraron similar valor de -1.45 y -1.46 respecto a que si los oficiales de aduana le comunicaron con exactitud cuándo se llevarían a cabo los servicios y si le proporcionaron un servicio rápido.

En cuanto los ítems 8 y 9 registraron un valor de -1.37 y -1.12 correspondientes a que si los oficiales de aduana estuvieron dispuestos a ayudarlo y realizaron el servicio bien a la primera vez y estuvieron demasiado ocupados para responder sus preguntas.

Tabla 15

Ítems acerca de la dimensión seguridad

Ítems	Pregunta
10	¿El comportamiento de los oficiales de aduana le inspiró confianza?
11	¿Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con los oficiales de aduana cuando le realizaron alguna diligencia?
12	¿Los oficiales de aduana fueron corteses con usted?
13	¿Los oficiales de aduana tuvieron los conocimientos necesarios y cree que se encuentran capacitados para contestar a sus preguntas?

Nota: Preguntas del cuestionario realizado a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

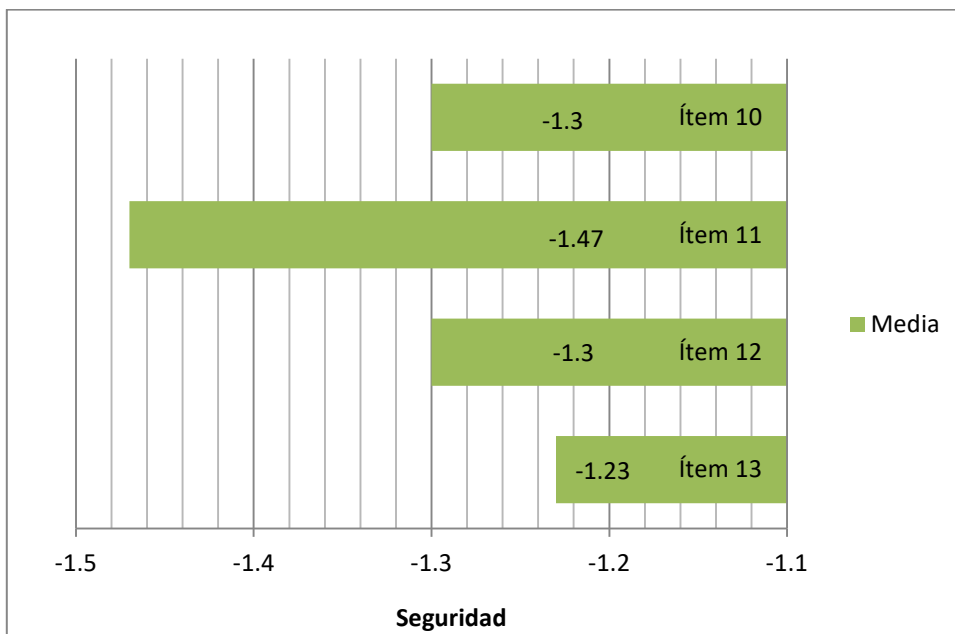


Figura 13. Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Seguridad

De la Tabla 15 y Figura 13 se pueden observar los ítems correspondientes a la dimensión Seguridad del cuestionario aplicado a los usuarios que fueron atendidos por el grupo de control de regímenes en donde de los cuatro ítems el ítem 11 fue el que registró el valor negativo más alto con -1.47 en lo concerniente a que si se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con los oficiales de aduana cuando le realizaron alguna diligencia.

Los resultados de los ítems 10 y 12 ambos registraron igual valor de -1.3 respecto a que si el comportamiento de los oficiales de aduana le inspiró confianza y si fueron corteses con el usuario. En cuanto al ítems 13 registro -1.23 correspondiente a que si los oficiales de aduana tuvieron los conocimientos necesarios.

Tabla 16

Ítems acerca de la dimensión empatía

<i>Ítems</i>	<i>Pregunta</i>
14	¿Los oficiales de aduana le proporcionaron atención individualizada?
15	¿Los oficiales de aduana lo atendieron en un horario de atención adecuado para usted?
16	¿En la oficina de oficiales de aduana le proporcionaron una atención personalizada?
17	¿Los oficiales de aduana se interesaron por actuar del modo más conveniente para usted?
18	¿Los oficiales de aduana comprendieron tus necesidades del cumplimiento de tus labores?

Nota: Preguntas del cuestionario realizado a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

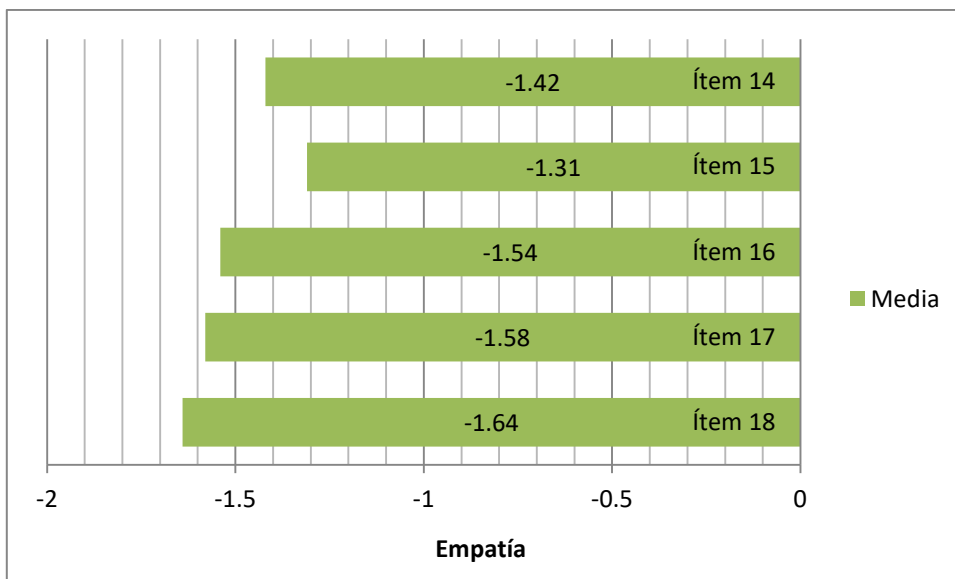


Figura 14. Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Empatía

De la Tabla 16 y Figura 14 se pueden observar los ítems correspondientes a la dimensión Empatía del cuestionario aplicado a los usuarios que fueron atendidos por el grupo de control de regímenes en donde de los cinco ítems fue el ítem 18, el que registró el valor negativo más alto con -1.64 en lo concerniente a que los oficiales de aduana hayan comprendido las necesidades del cumplimiento de las labores del usuario.

Los resultados de los ítems 17 y 16 fueron los que le siguieron registrando valores de -1.58 y -1.54 respecto a que si los oficiales de aduana se interesaron por actuar del modo más conveniente y si en la oficina de oficiales de aduana le proporcionaron atención personalizada. En cuanto los ítems 14 y 15 fueron los que registraron los valores negativos más bajos con valores de -1.42 y -1.31 correspondientes a que los oficiales de aduana hayan proporcionado atención individualizada y atendido en horario de atención adecuado.

Tabla 17

Ítems acerca de los elementos tangibles

Ítems	Pregunta
19	¿La oficina de oficiales cuenta con equipamiento de aspecto moderno?
20	¿Las instalaciones físicas de oficina de oficiales son visualmente atractivas?
21	¿Los oficiales de aduana que lo atendieron tenían buena presencia y se encontraban correctamente uniformados?
22	¿En la oficina de oficiales, el material asociado con el servicio como los folletos o los comunicados son visualmente atractivos?

Nota: Preguntas del cuestionario realizado a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes.

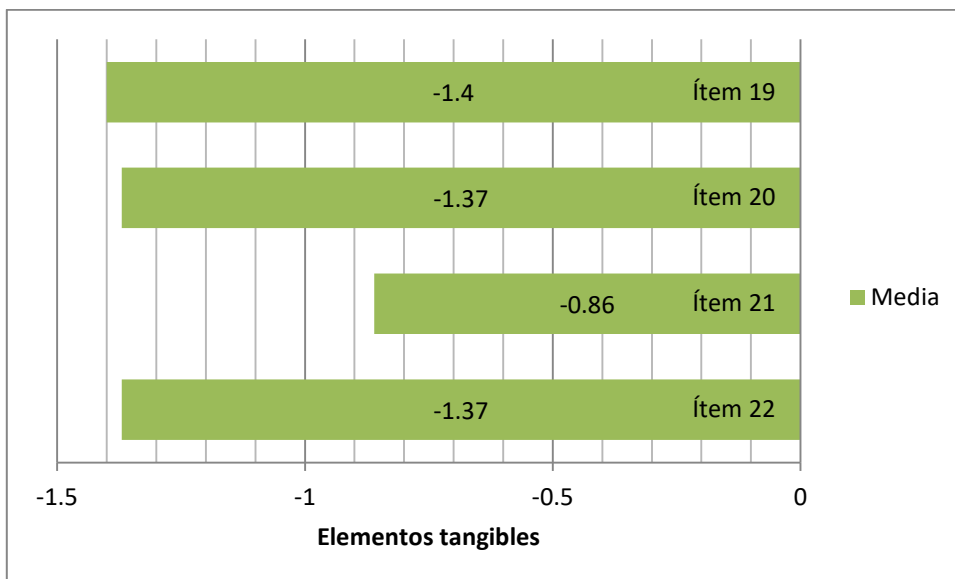


Figura 15. Media de cada ítem del cuestionario correspondiente a la dimensión Elementos Tangibles

De la Tabla 17 y Figura 15 se pueden observar los ítems correspondientes a la dimensión Elementos Tangibles del cuestionario aplicado a los usuarios que fueron atendidos por el grupo de control de regímenes en donde de los cuatro ítems fue el ítem 19, el que registró el valor negativo más alto con -1.4 en lo concerniente a que si la oficina de oficiales contaba con equipamiento de aspecto moderno.

Los resultados de los ítems 20 y 22 registraron igual valor de -1.37 respecto a que si las instalaciones físicas de oficina de oficiales eran visualmente atractivas y si el material asociado con el servicio como los folletos o los comunicados eran visualmente atractivos. En cuanto al ítems 21 este registró el valor negativo más bajo de -0.86 correspondientes a que si los oficiales de aduana tenían buena presencia y se encontraban correctamente uniformados.

IV. Discusión

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

Para determinar la calidad de servicio el estudio se realizó sobre los usuarios que acuden a la oficina de oficiales de aduana ubicada en el depósito temporal Talma cuya población fue estimada en base al monitoreo que se realizó durante una semana siendo estos los indicados en la Tabla 2.

De los hallazgos encontrados se puede determinar en manera general que no existe satisfacción de los usuarios, quienes pudieron percibir que la calidad del servicio que se les brindó por parte del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja dado que conforme al rango de valores establecido los resultados generales arrojaron -1.38 al restarle el puntaje obtenido de las percepciones al puntaje de las expectativas (P - E). Lo que confirma lo señalado por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) que la calidad es el juicio que el usuario obtiene respecto a la superioridad o excelencia de un producto o servicio, y se relaciona con la satisfacción de éste quien la determinará en base a sus expectativas y percepciones.

Por otro lado también existe coherencia con lo propuesto por los investigadores Bitner (1990) y Bolton (1991) quienes sostienen que la calidad de un servicio deriva de la comparación de la percepción del servicio recibido con sus expectativas. Es decir que la calidad operativamente se mide de restarle el puntaje que obtiene de las expectativas a los correspondientes resultados de las percepciones.

Asimismo con respecto a los resultados que se muestran en la figura 4 se puede apreciar de manera general el gran porcentaje de expectativas insatisfechas de los usuarios registrando el 79.24 % que supera ampliamente a las expectativas satisfechas con 18.22% y solo el 2.54% de expectativas superadas lo

que significa que las expectativas de los usuarios no han sido satisfechas a pesar de existir un porcentaje de expectativas superadas por lo tanto no habría calidad en el servicio ya que como lo define Juran citado por Hernández (2009) la calidad en el servicio “es la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”

Haciendo entonces la comparación entre las expectativas y percepciones de las dimensiones de la variable calidad de servicio se puede deducir que todas las dimensión tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles presentan puntajes de resultados de valores negativos de -1.46,-1.34,-1.32,-1.50,-1.25, lo que significa la desaprobación del servicio recibido y mal percibido por los usuarios.

Con respecto a los objetivos específicos se pueden hacer las siguientes comparaciones:

En el primer objetivo específico cuyo fin es determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; cuyos indicadores son: el cumplimiento en la prestación de los servicios programados, interés en la resolución de los problemas de los usuarios, eficiencia en el servicio, continuidad y orden lógico en la atención y cuidado en el registro de información de los usuarios; las expectativas insatisfechas de los usuarios tal como se puede apreciar en la figura 5 arroja un puntaje de 78.83 % frente a un 18.67% de expectativas satisfechas y las expectativas superadas tan solo arrojan 2.50%.

Por lo tanto la calidad de servicio es baja al igual que la investigación “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto

nacional de salud del niño” que realizó Luján (2011) en donde se precisa que el grado de fiabilidad es poca para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

En el segundo objetivo específico cuyo fin es determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; cuyos indicadores son: la disposición para comunicar la conclusión del servicio, agilidad del trabajo para atención más pronta, disposición de los empleados para atender al usuario, disposición para atender preguntas; las expectativas insatisfechas de los usuarios tal como se puede apreciar en la figura 6 arroja un puntaje de 79.79 % frente a un 17.71% de expectativas satisfechas y las expectativas superadas solo arrojan 2.50%.

Se determina que la calidad de servicio es baja; comparando estos resultados con la investigación realizada por Arrué (2014) “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014” en donde los indicadores para determinar la calidad de servicio fueron similares; los resultados para esta dimensión fueron contrarios a los de la presente investigación dado que se determinó que existió un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

En el tercer objetivo específico cuyo fin es determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; cuyas dimensiones son: la confianza transmitida por empleados, recibimiento del servicio adecuado, amabilidad en el trato, conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios; las expectativas insatisfechas de los usuarios tal

como se puede apreciar en la figura 7 arrojan un puntaje de 80.83 % frente a un 18.33% de expectativas satisfechas y las expectativas superadas que solo arrojan 0.83% siendo la más baja de todas las dimensiones.

Similar a la investigación que realizaron Ontón, Mendoza y Ponce (2010) “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del pasajero turista” también se mostró entre las dimensiones una brecha negativa respecto a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y la empatía, con la diferencia que la única dimensión que supera las expectativas es la de elementos tangibles o apariencia.

En el cuarto objetivo específico cuyo fin es determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; cuyos indicadores son: la atención individualizada al usuario, conveniencia de horarios de trabajo, claridad en orientaciones brindadas al usuario, preocupación por los intereses del usuario, comprensión de las necesidades específicas de los usuarios; las expectativas insatisfechas de los usuarios tal como se puede apreciar en la figura 8 arroja un puntaje de 80.85 % frente a un 16.67% de expectativas satisfechas y las expectativas superadas solo arrojan 2.83%.

La calidad de servicio en la dimensión Empatía es baja al igual que la investigación “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del niño” que realizó Luján (2011) se determina que en relación a la empatía el usuario externo expresa sus insatisfacciones en la atención individualizada, lo que brinda un nivel de baja calidad de servicio de salud.

En el quinto objetivo específico cuyo fin es determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; cuyos indicadores son el estado físico de instalaciones, la limpieza de las instalaciones y elementos físicos, presentación personal de empleados y lo atractivo de los materiales de comunicación; las expectativas insatisfechas de los usuarios tal como se puede apreciar en la figura 9 arroja un puntaje de 76.04% frente a un 20.00% de expectativas satisfechas y las expectativas superadas solo arrojan 3.96%.

Por lo tanto la calidad de servicio en esta dimensión es baja siendo contrario al resultado obtenido por Arrué (2014) en su investigación “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014” donde concluye que uno de sus resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de instalaciones son los siguientes: Factor acceso tiene un alto (buen) grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones. Factor comodidad: respecto al entorno físico; tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.

En la presente investigación al igual que los antecedentes nacionales e internacionales citados se puede apreciar que el modelo SERVQUAL es el más predominante por su efectividad para la medición de la calidad de servicio y que el cuestionario original planteado en este método es de fácil adecuación en todos los campos donde se pretenda realizar un estudio para la medición de la calidad de servicio.

Es preciso indicar que existen investigaciones en donde no se analiza la variable calidad de servicio desde las cinco dimensiones planteadas por el modelo SERVQUAL pero esto no impide que se logren determinar los objetivos planteados.

V. Conclusiones

- Primera:** Respecto al objetivo general en esta tesis se determinó que la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultado -1.38 de la resta de las expectativas 4.36 y percepciones 2.98 y poderse apreciar que las expectativas insatisfechas con 79.24% superan ampliamente a las expectativas satisfechas con 18.22% y solo el 2.54 % de expectativas superadas. Por lo tanto queda demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.
- Segunda:** Respecto al primer objetivo específico en esta tesis se determinó que el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultados el 78.83% de expectativas insatisfechas de los usuarios encuestados, 18.67% de expectativas satisfechas y 2.50% de expectativas superadas. Por lo tanto queda demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.
- Tercera:** Respecto al segundo objetivo específico en esta tesis se determinó que el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultados el 79.79% de expectativas insatisfechas de los usuarios

encuestados, 17.71% de expectativas satisfechas y 2.50% de expectativas superadas. Por lo tanto queda demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.

Cuarta: Respecto al tercer objetivo específico en esta tesis se determinó que el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultados el 80.83% de expectativas insatisfechas de los usuarios encuestados, 18.33% de expectativas satisfechas y 0.83% de expectativas superadas. Por lo tanto queda demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.

Quinta: Respecto al cuarto objetivo específico en esta tesis se determinó que el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultados el 80.85% de expectativas insatisfechas de los usuarios encuestados, 16.67% de expectativas satisfechas y 2.83% de expectativas superadas. Por lo tanto queda demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.

Sexta: Respecto al quinto objetivo específico en esta tesis se determinó que el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultados el 76.04% de expectativas insatisfechas de los usuarios encuestados, 20.00% de expectativas satisfechas y 3.96% de expectativas superadas. Por lo tanto queda demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.

VI. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados de la presente tesis a continuación se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera: Considerando que en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao específicamente en la Sección de Acciones Operativas no tienen como actividad principal la prestación netamente de servicios; no se ha establecido un procedimiento de atención a los usuarios por lo que su política de calidad de servicio deberá ser estructurada siendo necesario la implementación de un procedimiento de atención al usuario en donde se deberá tener en cuenta los niveles y las funciones de los oficiales de aduana que integran el grupo de control de regímenes; dicho procedimiento deberá establecer quién será el personal encargado de atender a los usuarios tanto para brindar la información como para realizar el control aduanero por parte del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

El procedimiento deberá ser evaluado y monitoreado desde su matriz hasta después de su ejecución. Por otro lado se debe tener presente que en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao no cuentan con muchos integrantes siendo esto beneficioso por una parte ya que este factor ayudará para que la difusión y aplicación de un procedimiento de atención al usuario sea más sencilla en beneficio de la organización y principalmente de los usuarios quienes recibirán mejor calidad de servicio.

Segunda: En cuanto a la fiabilidad y también a la capacidad de respuesta que brinda el personal que integra el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, es recomendable que de manera paralela a la implementación del procedimiento de

atención al usuario y una vez establecidas las funciones de cada integrante es necesario que se programen y se implementen capacitaciones a fin que todos los oficiales de aduana que brindan servicio a los usuarios se encuentren en capacidad de atender y resolver consultas lo que también tendrá como consecuencia que los márgenes de errores cometidos sean reducidos en gran porcentaje y otros beneficios en favor de los usuarios como aumentar el nivel de la calidad de servicio, ayuda en la solución de problemas que se presenten durante el control aduanero, mejora en el tiempo de respuesta frente a distintas situaciones y adicionalmente esto conllevará a mejorar la imagen de la institución.

Ante esto será necesario que los oficiales de aduana integrantes del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao sepan cuál es el fin de la institución y la naturaleza de sus procedimientos por lo que deberán estar capacitados en cada uno de estos y principalmente en aquellos que ejecutan durante el control aduanero.

Tercera: Con la ejecución del procedimiento de atención al usuario y con los oficiales de aduana del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao debidamente capacitados es recomendable que se puedan interactuar con los usuarios demostrando respeto y amabilidad desde un inicio a efectos que al momento de brindar el servicio demuestren que efectivamente se encuentran capacitados así como también se dé a conocer su experiencia en el campo de modo tal que el usuario tenga la percepción que el servicio que le están brindando es el correcto.

Cuarta: El procedimiento de atención al usuario debe ir alineado con políticas enfocadas principalmente a generar e interiorizar a los oficiales de aduana la importancia de la calidad del servicio en las entidades públicas y las nuevas políticas del Estado; de estar al servicio de los ciudadanos en la búsqueda del bien común de todos los que lo conformamos.

También es recomendable que se organice y administre adecuadamente al personal que presta servicios en la oficina de oficiales ubicada en el depósito temporal Talma de modo tal que durante las 24 horas y específicamente en las horas en la que concurren mayor cantidad de usuarios; siempre se cuente con oficiales de aduana disponibles para atender individualmente los servicios requeridos y en el más corto tiempo; demostrando así el interés y preocupación por satisfacer la necesidades del servicio.

Quinta: En cuanto a los aspectos tangibles que existen en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es necesario que en la oficina de oficiales ubicada en el depósito temporal Talma se implementen mobiliarios como sillas o puntos de apoyo para anotaciones de los usuarios. Por otro lado el personal que brinda el servicio debe ser supervisado respecto al uso adecuado del uniforme institucional asimismo se cuente con material de orientación al usuario respecto a los procedimientos, requisitos y distintas obligaciones que debe cumplir para su pronta atención del servicio.

Los equipos de cómputo, impresoras, fotocopadoras, equipos de rayos x y los sistemas que se utilizan para el control aduanero que realiza el grupo de control de regímenes el deben estar en óptimas condiciones para la rápida atención a los usuarios.

VII. Referencias

- Alvarado, L. (2011) *Calidad del servicio en universidades Públicas mexicanas: perspectiva de Análisis desde las dimensiones*. Proyecto de investigación binacional México-Venezuela.
- Arias, F. (1999) *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. 3ra Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arnheim, R. (2009). *Arte y percepción visual*. Madrid, España: Editorial Alianza Editora.
- Arrué, J. (2014) *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. (Tesis de maestría). San Juan Bautista, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Pearson.
- Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras*. 1ra edición Madrid, España: Editorial Díaz de santos.
- Best, J. (1970). *Cómo investigar en educación*. Madrid, España
- Bitner, M. (1990) *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical*
- Borjas, R. (2013) *Calidad de servicio prestada por la gerencia de finanzas de PDVSA gas occidente a contratistas y proveedores*. (Tesis de maestría).Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Buckener, L. (1988).*Servicio al Cliente*. 2da edición. México: Editorial McGrawHill
- Buendía, L. y F. Hernández (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. España: editorial McGraw-Hill/Interamericana de España.

- Buzzell, R. y Bradley T. (1987). *The PIMS Principles*, New York: The Free Press.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 4ta edición. México: McGraw-Hill.
- Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Profesor de la Universidad del Bío – Bío de Chile.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cronbach, L. J., Rajaratnam, N., Glesser, G. (1963). *Theory of Generalizability: a liberalization of reliability theory*. *The British Journal of Statistical Psychology*, 16, 2, 137-163.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Denton D. (1999). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Duque, E. (2005) *Revisión de los modelos de evaluación de la calidad del servicio*. *Revista Innovar* (15) 25, 64-80.
- Evans, R. (1999). *La Administración y el Control de la Calidad*. 4ta edición: Editorial International Thomson.
- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco, Perú: Editorial moderna
- Gonzales, R. y Liquidano, M. (2013) *La calidad del servicio en una Institución de Educación Superior” la misma que fue presentada en el XVII congreso internacional en ciencias administrativas – 2013*. México: Instituto tecnológico de Aguas Calientes.

- González, H. (2006) *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*.
- Grönroos, C. (1978) *A Service-Orientated Approach to Marketing of Services*", *European Journal of Marketing*, Vol. 12 Iss: 8, pp.588 – 601
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Harrington J. (1992) *El coste de la mala calidad*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Harrington, H. (1988). *Como incrementar la calidad- productividad en su empresa*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Harrington, H. (1998) *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa Fe de Bogotá DC, Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Harrington, J. (1997). *Management Siglo XXI. Administración del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. 2da edición. México: Editorial Ultra.
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). *Metodología de la Investigación*. 3ra Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 47, pp. 458-472.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México: McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (1997) *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. Madrid, España: Editorial Mc Graw Hill.

- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de la calidad?*. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books>
- ISO 9000 (2005) *Norma Internacional ISO 9000: 2005. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Secretaría Central de ISO.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Juran, J. (1990). *Manual del control de calidad*. Barcelona, España: Editorial Reverté.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management Analysis Planning, Implementation and Control*, Englewood Cliffs, NJ: Editorial Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. 1ra edición, Mexico: Editorial Pearson Education
- Lehtinen, J. y Lehtinen, O. (1982): “*Service quality: a study of quality dimensions*”. *Unpublished working paper*. Service Management Institute, Helsinki.
- Luján, J. (2011) *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del niño*. (Tesis de maestría. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Matsumoto, R. (2014) *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica de Bolivia.
- Mcguigan. (1972). *Psicología experimental, enfoque metodológico*. México.
- Mcmillan J., Shumacher S.(2005). *Investigación Educativa*. 5ta edición. Madrid, España: Editorial Educación.

- Ontón, S., Mendoza I., y Ponce C. (2010) *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del pasajero turista*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Ospina, S. (2015) *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. (Tesis de doctorado). Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Retailing*, 49, 44-60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1988): "SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1994): "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pascual, M. (2004). *Hábitos de compra y calidad de servicio*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología, Universidad de Valencia. España.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2010). *Definición de: recursos financieros*.
- Perez, J., Gardey, A. (2010). *Definiciones de recursos materiales*. Recuperado de <http://definicion.de/recueros materiales/>.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española 22va edición*. Madrid, España.

- Rodríguez, E. (2005). Metodología de la investigación: La creatividad el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito.
- Schiffman, L. y Lazar, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor*. 7ma edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Shaw, J. (1991). *Gestión de servicios: la consecución del éxito en empresas de servicios mediante el desarrollo de planes*. España: editorial Díaz de Santos.
- Shaw, J. (1997). *El cliente quiere...Calidad*. México: Editorial Prentice-Hall hispanoamericana.
- Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad nacional del callao Periodo 2011 – 2012*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Surroundings y Employee R. *Journal of Marketing*, 54, Abril: 69-82.
- Swan, J. (1976). *Product performance and cosumer satisfacción: A new concep*. United States.
- Tamayo M. (1994). *El proceso de la investigación científica*. 3ra edición. México, Limusa.
- Tamayo, M. (1988) *Diccionario de investigación*. 2da edición. México: Noriega Editores (Limusa).
- Valenzuela, L. y Torres, E. (2008). *Gestión empresarial orientada al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva. Propuesta de un modelo explicativo*. *Estudios Gerenciales*, vol. 2
- Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*. 1ra edición. Bogotá, Colombia.

Wellington, P. (1997). *Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente*. Kaizen, Caracas: Editorial Mc Graw Hill.

Whittaker, J. (1987). *Introducción a la Psicología*. 4ta edición. México: Editorial Interamericana.

Zeithaml, V., Jo, M. (1996). *Services Marketing*. 3ra edición. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Zeithmal, V., Parasuraman, A., Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S.A.

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

Artículo Científico

Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao

Rommel Wilffer Angulo La Motta

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de servicio que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao que es una entidad pública perteneciente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT

La investigación que se realizó fue de nivel descriptivo y diseño transversal, no experimental, teniendo un enfoque cuantitativo, cuya muestra de estudio fue conformada por 120 usuarios entre los dueños, consignatarios o consignantes y agentes de aduana que fueron atendidos en la oficina de oficiales ubicada en el depósito temporal Talma; habiendo utilizado el modelo SERVQUAL, que permitió analizar las expectativas y percepciones de los usuarios, a través de sus cinco dimensiones como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Luego del análisis y procesamiento de la información se logró determinar que la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, es baja conforme a la escala de valores establecida habiendo obtenido como resultados -1.38 de la resta de las expectativas 4.36 y percepciones 2.98.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, expectativa, percepción, SERVQUAL

Abstract

The present had as objective to determine the quality of service provided by Callao's Intendance Of Air Customs and Postal control group to the users; which is a public entity belonging to the National Superintendence of Customs and Tax Administration - SUNAT

The present research work is descriptive and of transversal design, not experimental. This work has a quantitative approach. The sample research of 120 individuals was composed of owners, consignees, cosigner and custom agents. In this research, survey was used as technique and as a data collection. The Likert scale was applied using SERVQUAL model. This allowed to analyze the expectations and perceptions of the users through model's five dimensions five dimensions such as tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

After the analysis and processing of the information, it was possible to determine that the quality of customer service of the control group of regimes of the Callao Air and Postal Customs Intendance is low according to the established scale of values having obtained as results -1.38 of the subtraction of expectations 4.36 and perceptions 2.98.

KEY WORDS: Quality of service, expectation, perception, SERVQUAL.

Introducción

En los últimos gobiernos del Perú se han venido planteando diferentes retos de los cuales sin duda alguna uno de ellos es el de lograr alcanzar un Estado moderno con una eficiente gestión pública que apunte a servir mejor al ciudadano. Prueba de esto es la promulgación de leyes y creación de instituciones cuyo único horizonte es el de impulsar acciones de su competencia en beneficio de todos los

ciudadanos con igualdad de oportunidades y con acceso a servicios públicos de calidad.

Ante esto la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT quien tiene entre sus finalidades la implementación, la inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior y asegurando la correcta aplicación de los tratados y convenios internacionales y demás normas que rigen la materia; no se encuentra ajena a las políticas de modernización del Estado.

Es entonces que SUNAT en todo momento debe proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a sus funciones, así como brindar servicios de calidad a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

Es así, que en esta constante interacción entre los servidores de la Aduana y los usuarios u operadores del comercio internacional debería de existir una relación armoniosa y enfocada a ofrecer un servicio de calidad por parte de los servidores de la aduana de modo tal que podamos satisfacer las necesidades de los usuarios; conllevando a alcanzar una Aduana con prestación de servicios de calidad y de primer nivel.

Es en este contexto que se realizar la presente investigación considerando que son poco los estudios enfocados a la medición de la calidad de servicio en las entidades públicas tal es el caso de SUNAT pero si existen estudios en hospitales, universidades, institutos, en diversas empresas y organismos internacionales que se aproximan al objetivo general de nuestra investigación.

Arrué (2014) realizó la investigación “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014” que en base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encontró en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Luján (2011) realizó la investigación “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del niño” donde se identificó que los elementos tangibles, brindan poca satisfacción, el grado de fiabilidad es de poca para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud y se precisó, en relación a la empatía que el usuario externo expresa sus insatisfacciones en la atención individualizada, lo que brinda un nivel de baja calidad de servicio de salud.

La problemática en la presente investigación parte en que en los últimos gobiernos del Perú se han venido planteando diferentes retos de los cuales sin duda alguna uno de ellos es el de lograr alcanzar un Estado moderno con una eficiente gestión pública que apunte a servir mejor al ciudadano.

Es por ello que en la constante interacción entre los servidores de la Aduana y los usuarios u operadores del comercio internacional debería de existir una relación armoniosa y enfocada a ofrecer un servicio de calidad de modo tal que podamos satisfacer las necesidades de los usuarios; conllevando a alcanzar ser una Aduana con prestación de servicios de calidad y de primer nivel.

Actualmente, la SUNAT se ha propuesto recibir la mínima cantidad posible de quejas por parte de los usuarios por lo que viene promoviendo a sus colaboradores la prestación de calidad en los servicios.

Las quejas que presentan los usuarios u operadores del comercio internacional ya sea por diferentes motivos como la falta de amabilidad o atención por parte de los servidores, demora en la atención, la falta de orientación o información que se les brinda son atendidas por la oficina de defensoría del contribuyente y usuario aduanero; que es el órgano dependiente de la Superintendencia Nacional encargada de procesar las quejas-reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos en general, con el fin de alertar a la administración de los factores que determinan una insatisfacción o iniciativa, relacionados con el actuar de ésta, para garantizar el respeto de los derechos que les asisten. Asimismo, le compete contribuir en el proceso de mejora de calidad de servicio a cargo de los distintos órganos de la administración.

En este sentido considero que todos los servidores que laboran en SUNAT deben estar prestos a brindar el mejor servicio de calidad a los usuarios dado que de no cumplir con ello no se estaría alineado a la nueva política de Estado respecto a una gestión pública de calidad en beneficio de los ciudadanos así como también alejaría que SUNAT se convierta en una institución de alto nivel y la mejor de la región.

Problema General

¿Cuál es la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?

Objetivo General

Determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.

Metodología

Por el propósito y finalidad el tipo de estudio es una investigación básica y por su alcance es una investigación básica; de diseño no experimental de corte transversal; siendo la variable única “Calidad de Servicio” cuya medición se realizó bajo el método SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry quienes sostienen que la calidad del servicio, resulta de la diferencia o comparación entre las expectativas y percepciones del cliente como resultado del servicio que recibido vale decir que ello es la manera como recibieron el servicio.

La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta con la aplicación del cuestionario adecuado al modelo SERVQUAL compuesto por 22 preguntas que medirán sus cinco dimensiones como los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y empatía.

La muestra de la población sobre la que se realizó la encuesta fue de 120 usuarios cuyas mercancías son sometidas al control aduanero y que son atendidos por parte del personal del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao dichos usuarios son los dueños, consignatarios, consignantes y agentes de aduana representados por los auxiliares de despacho.

Resultados

Luego del análisis y procesamiento de datos de las encuestas realizadas a los usuarios atendidos por el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; en relación al objetivo general se aprecia que las Expectativas con un valor de 4.36 son superiores a las Percepciones cuyo valor es de 2.98 respectivamente. Al restar los dos factores (Percepciones - Expectativas) para determinar el nivel de la calidad de servicio se obtuvo como resultado -1.38 lo que según la escala de valores es bajo

Discusión

De los hallazgos encontrados se puede determinar en manera general que no existe satisfacción de los usuarios, quienes pudieron percibir que la calidad del servicio que se les brindó por parte del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja dado que conforme al rango de valores establecido los resultados arrojaron -1.38 al restarle el puntaje obtenido de las percepciones al puntaje de las expectativas (P - E). Lo que confirma lo señalado por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) respecto que la

calidad es el juicio que el usuario obtiene respecto a la superioridad o excelencia de un producto, y se relaciona con la satisfacción de este quien la determinará en base a sus expectativas y percepciones.

Por otro lado también existe coherencia con lo propuesto por los investigadores Bitner (1990) y Bolton (1991) quienes sostienen que la calidad de un servicio deriva de la comparación de la percepción del servicio recibido con sus expectativas. Es decir que la calidad operativamente se mide de restarle el puntaje que obtiene de las percepciones a los correspondientes resultados de las expectativas.

Conclusión

Teniendo en cuenta que se logró determinar que la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao es baja según la escala de valores establecida; al obtenerse como resultado -1.38 de la resta de las expectativas 4.36 y percepciones 2.98. Por lo ha quedado demostrado que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el grupo de control de regímenes y percibieron que el nivel de la calidad del servicio es bajo al existir mayor insatisfacción.

Se recomienda la implementación de un procedimiento de atención al usuario en donde se deberá tener en cuenta los niveles y las funciones de los oficiales de aduana que integran el grupo de control de regímenes; dicho procedimiento deberá establecer quién será el personal encargado de atender a los usuarios tanto para brindar la información como para realizar el control aduanero por parte del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao; dicho procedimiento deberá ser evaluado y monitoreado desde su matriz hasta después de su ejecución.

Anexo 2 : Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016

AUTOR: ROMMEL WILFFER ANGULO LA MOTTA.

Problema	Objetivos	Variable				
		Variable : CALIDAD DE SERVICIO				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
<p>General: ¿Cuál es calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que brinda</p>	<p>General: Determinar la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.</p> <p>Específicos: Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016</p> <p>Determinar el nivel de capacidad de respuesta y en qué medida influye en la calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la seguridad que</p>	- Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento en la prestación de los servicios programados. - Interés en la resolución de los problemas de los usuarios. - Eficiencia en el servicio. - Continuidad y orden lógico en la atención. - Cuidado en el registro de información de los usuarios 	1, 2, 3, 4, 5	<p>Escala Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo.</p>	Bajo [-4,-3,-2,-1]
		- Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para comunicar la conclusión del servicio. - Agilidad del trabajo para atención más pronta. - Disposición de los empleados para atender al usuario. - Disposición para atender preguntas. 	6, 7, 8, 9	<p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p>	Medio [0]
		- Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza transmitida por empleados. - Recibimiento del servicio adecuado. 	10, 11, 12, 13	<p>De acuerdo</p>	Alto [1, 2, 3,4]
			<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad en el trato. - Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios. 		<p>Totalmente de acuerdo.</p>	

<p>el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?</p>	<p>brinda el grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016</p>	<p>- Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada al usuario. - Conveniencia de horarios de trabajo. - Claridad en orientaciones brindadas al usuario. - Preocupación por los intereses del usuario. - Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios. 	<p>14,15, 16, 17,18</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016?</p>	<p>Determinar el nivel de la calidad de servicio de atención al usuario en cuanto a la empatía del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016</p>		<p>- Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estado físico de instalaciones. - Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. - Presentación personal de empleados. - Atractivo de los materiales de comunicación. 		

Metodología:

Tipo de investigación: Básica

Método: Cuantitativo

Diseño: No experimental, transversal

Alcance: Descriptivo

Población: Usuarios cuyas mercancías son sometidas al control aduanero por parte del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao.

Muestra: 120 usuarios entre dueños, consignatarios y agentes de aduana representados por los auxiliares de despacho.

Muestreo: No probabilístico.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Anexo 3: Matriz de datos

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO – EXPECTATIVA																						
DIMENSIONES	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				
PREGUNTAS	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
encuestado 1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
encuestado 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
encuestado 4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
encuestado 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 9	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
encuestado 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 13	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
encuestado 15	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
encuestado 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 18	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
encuestado 19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 20	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
encuestado 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 22	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
encuestado 23	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
encuestado 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

encuestado 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
encuestado 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 65	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
encuestado 66	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
encuestado 67	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3
encuestado 68	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3
encuestado 69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 71	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4
encuestado 72	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
encuestado 73	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
encuestado 74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
encuestado 76	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
encuestado 77	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3
encuestado 78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 79	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
encuestado 80	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
encuestado 81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 84	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
encuestado 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 86	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
encuestado 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 88	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 91	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3

encuestado 92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 95	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 96	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
encuestado 97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 101	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 102	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
encuestado 103	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 104	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
encuestado 105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 106	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
encuestado 107	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 108	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
encuestado 109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 110	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
encuestado 111	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
encuestado 112	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
encuestado 113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 115	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 116	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
encuestado 117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 120	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

encuestado 30	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1
encuestado 31	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3
encuestado 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
encuestado 33	1	1	1	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1
encuestado 34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 35	2	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3
encuestado 36	3	3	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4
encuestado 37	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3
encuestado 38	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
encuestado 39	2	2	2	1	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3
encuestado 40	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3
encuestado 41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
encuestado 42	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
encuestado 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 44	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3
encuestado 45	1	1	2	2	5	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
encuestado 46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4
encuestado 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 48	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2
encuestado 49	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	2
encuestado 50	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
encuestado 51	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3
encuestado 52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
encuestado 53	1	1	1	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1
encuestado 54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 55	2	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3
encuestado 56	3	3	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4
encuestado 57	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3
encuestado 58	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
encuestado 59	2	2	2	1	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3
encuestado 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 61	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3

Anexo 4: Matriz de datos de la encuesta piloto

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO – EXPECTATIVA																						
DIMENSIONES	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				
PREGUNTAS	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	Item22
encuestado 1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
encuestado 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 6	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
encuestado 7	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3
encuestado 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 9	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
encuestado 10	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
encuestado 11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
encuestado 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
encuestado 14	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4
encuestado 15	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO – PERCEPCION

DIMENSIONES	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES			
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
encuestado 1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2
encuestado 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
encuestado 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
encuestado 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1
encuestado 7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
encuestado 8	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3
encuestado 10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
encuestado 11	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3
encuestado 12	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
encuestado 13	2	2	2	1	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3
encuestado 14	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3
encuestado 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Anexo 5: Instrumento

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO



INSTRUCCIONES:

Basado en sus experiencias como usuario del grupo de control de regímenes de la IAAP, piense sobre la excelente CALIDAD DE SERVICIO de atención que **DESEARÍA** recibir (expectativa) y sobre la atención que **RECIBIÓ** (percepción) cuando fue atendido.

Por favor marque con una aspa (x) en la casilla que mejor evalué su apreciación respecto a cada pregunta en una escala del 1 al 5 en donde uno indica el puntaje más bajo y 5 el más alto.

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LE PAREZCA:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Que cuando los oficiales de aduana prometan hacer alguna diligencia en la fecha y hora determinada, lo cumplan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Que cuando tenga un problema, los oficiales de aduana muestran un interés sincero por solucionarlo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Que cuando los oficiales de aduana llevan a cabo el servicio lo realicen bien a la primera vez.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Que cuando los oficiales de aduana lleven a cabo sus servicios lo realicen en el momento que prometió que va a hacerlo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Que los oficiales de aduana no cometan errores al momento de realizar sus diligencias.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Que los oficiales de aduana le comuniquen con exactitud cuando se llevarán a cabo los servicios.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Que los oficiales de aduana proporcionen un servicio rápido.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Que los oficiales de aduana siempre estén dispuestos a ayudarle.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Que los oficiales de aduana nunca estén demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1. ¿Los oficiales de aduana prometieron hacer alguna diligencia en la fecha y hora determinada y lo cumplieron?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Cuando tuvo un problema, ¿Los oficiales de aduana mostraron un interés sincero por solucionarlo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo el servicio ¿Lo realizaron bien a la primera vez?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo sus servicios ¿Lo realizaron en el momento que le prometió para hacerlo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ¿Los oficiales de aduana cometieron errores al momento de realizar sus diligencias?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ¿Los oficiales de aduana le comunicaron con exactitud cuándo se llevarían a cabo los servicios?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ¿Los oficiales de aduana le proporcionaron un servicio rápido.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Los oficiales de aduana estuvieron dispuestos a ayudarle?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿Los oficiales de aduana estuvieron demasiado ocupados para responder a sus preguntas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Que el comportamiento de los oficiales de aduana le inspire confianza.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Que se sienta seguro de las coordinaciones que hace con los oficiales de aduana cuando le tengan que realizar alguna diligencia.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Que los oficiales de aduana sean corteses con usted.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Que los oficiales de aduana tengan los conocimientos necesarios y se encuentren capacitados para contestar a sus preguntas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Que los oficiales de aduana le proporcionen atención individualizada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Que los oficiales de aduana tengan horarios de atención adecuados para los usuarios.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Que en la oficina de oficiales de aduana le proporcionen una atención personalizada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Que los oficiales de aduana se interesen por actuar del modo más conveniente para usted.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Que los oficiales de aduana comprendan sus necesidades para el cumplimiento de sus labores.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Que la oficina de oficiales cuente con equipamiento de aspecto moderno.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Que las instalaciones físicas de oficina de oficiales sean visualmente atractivas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Que los oficiales de aduana tengan buena presencia y se encuentren correctamente uniformados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Que en la oficina de oficiales el material asociado con el servicio como los folletos o los comunicados sean visualmente atractivos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. ¿El comportamiento de los oficiales de aduana le inspiraron confianza?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. ¿Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con los oficiales de aduana cuando le realizaron alguna diligencia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. ¿Los oficiales de aduana fueron corteses con usted?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. ¿Los oficiales de aduana tuvieron los conocimientos necesarios y cree que se encuentran capacitados para contestar a sus preguntas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. ¿Los oficiales de aduana le proporcionaron atención individualizada?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. ¿Los oficiales de aduana lo atendieron en un horario de atención adecuado para usted?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. ¿En la oficina de oficiales de aduana le proporcionaron una atención personalizada?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. ¿Los oficiales de aduana se interesaron por actuar del modo más conveniente para usted?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. ¿Los oficiales de aduana comprendieron tus necesidades del cumplimiento de tus labores?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. ¿La oficina de oficiales cuenta con equipamiento de aspecto moderno?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. ¿Las instalaciones físicas de oficina de oficiales son visualmente atractivas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. ¿Los oficiales de aduana que lo atendieron tenían buena presencia y se encontraban correctamente uniformados?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. ¿En la oficina de oficiales, el material asociado con el servicio como los folletos o los comunicados son visualmente atractivos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

MUCHAS GRACIAS

Anexo 6: Formato de validación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL
GRUPO DE CONTROL DE REGÍMENES DE LA INTENDENCIA DE ADUANA
AÉREA Y POSTAL DEL CALLAO, 2016**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FIABILIDAD								
1	Los oficiales de aduana prometieron hacer alguna diligencia en la fecha y hora determinada y lo cumplieron	/		/		/		
2	Cuando tuvo un problema, los oficiales de aduana mostraron un interés sincero por solucionarlo	/		/		/		
3	Cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo el servicio, lo realizaron bien a la primera vez	/		/		/		
4	Cuando los oficiales de aduana llevaron a cabo sus servicios, lo realizaron en el momento que le prometió para hacerlo	/		/		/		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	Los oficiales de aduana le comunicaron con exactitud cuándo se llevarían a cabo los servicios	/		/		/		
6	Los oficiales de aduana le proporcionaron un servicio rápido	/		/		/		
7	Los oficiales de aduana estuvieron dispuestos a ayudarlo	/		/		/		
8	Los oficiales de aduana estuvieron demasiado ocupados para responder a sus preguntas	/		/		/		
9	Los oficiales de aduana le comunicaron con exactitud cuándo se llevarían a cabo los servicios	/		/		/		
SEGURIDAD								
10	El comportamiento de los oficiales de aduana le inspiraron confianza	/		/		/		
11	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con los oficiales de aduana cuando le realizaron alguna diligencia	/		/		/		
12	Los oficiales de aduana fueron corteses con usted	/		/		/		
13	Los oficiales de aduana tuvieron los conocimientos necesarios y cree que se encuentran capacitados para contestar a sus preguntas	/		/		/		
EMPATIA								
14	Los oficiales de aduana le proporcionaron atención individualizada	/		/		/		
15	Los oficiales de aduana lo atendieron en un horario de atención adecuado para usted	/		/		/		
16	En la oficina de oficiales de aduana le proporcionaron una atención personalizada	/		/		/		
17	Los oficiales de aduana se interesaron por actuar del modo más conveniente para usted	/		/		/		

	ELEMENTOS TANGIBLES	SI	No	SI	No	SI	No	
18	La oficina de oficiales cuenta con equipamiento de aspecto moderno	/		/		/		
19	Las instalaciones físicas de oficina de oficiales son visualmente atractivas	/		/		/		
20	Los oficiales de aduana que lo atendieron tenían buena presencia y se encontraban correctamente uniformados	/		/		/		
21	En la oficina de oficiales, el material asociado con el servicio como los folletos o los comunicados son visualmente atractivos	/		/		/		
22	La oficina de oficiales cuenta con equipamiento de aspecto moderno	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 [] No aplicable []

...de.....del 20....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cedery Norberto Saragoza

DNI: 2.551.4854

Especialidad del evaluador: Mg. Dirección e Investigación Universitaria

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión