



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
**Facultad de Contaduría y Administración**

Calidad en el servicio de las declaraciones patrimoniales en el municipio de Jalpan de Serra.

**Tesis Colectiva**

Que como parte de los requisitos para obtener el Título de

Licenciada en Contador Publico

**Presenta:**

María Isabel Acuña Palacios y Lizbeth Callejas Sierra

Dirigido por:

M. en GIC. Eduardo Amador Enríquez

M. en GIC. Eduardo Amador Enríquez

Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma

Dr. Ignacio Almaraz Rodríguez

Secretario

\_\_\_\_\_  
Firma

Dra. Alejandra Urbiola Solís

Vocal

\_\_\_\_\_  
Firma

Dra. Josefina Morgan Beltrán

Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtro. Francisco Sánchez Rayas

Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

D.G.T.I Martin Vivanco Vargas  
Director de la Facultad

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

C.P. Omar Bautista Hernández  
Secretario Académico de la Facultad

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Mayo 2023



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales  
de Información



Calidad en el servicio de las declaraciones  
patrimoniales en el Municipio de Jalpan de Serra

**por**

LIZBETH CALLEJAS SIERRA  
MARIA ISABEL ACUÑA PALACIOS

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0  
Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

**Clave RI:** CALIN-271583

## **Resumen**

Se presenta una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo y transversal, esta investigación pretende conocer la calidad del servicio brindado por el Órgano Interno de Control en el Municipio de Jalpan de Serra, Qro., a través de las opiniones de los servidores públicos que realizaron declaración patrimonial en el año 2021.

La declaración patrimonial es un instrumento implementado por el Sistema Nacional Anticorrupción, con el objetivo de prevenir e investigar las faltas administrativas de los servidores públicos, su finalidad es conocer la evolución patrimonial para evitar actos de corrupción.

Se Implementa el modelo Servqual como método para conocer la calidad, aplicado a una muestra por conveniencia integrada por 130 servidores públicos, por medio de una encuesta la cual consta de 5 dimensiones; fiabilidad, seguridad, empatía, sensibilidad y elementos tangibles, en conjunto surgen 22 ítems las cuales miden la expectativa y perspectiva del usuario.

Los resultados muestran que el servicio brindado por el Órgano Interno de Control es de calidad, de acuerdo al análisis realizado, todas las dimensiones se posicionan en el rango más alto de la escala Likert la cual consta de 7 niveles que indican la satisfacción del usuario.

Se observó que la dimensión con mayor perspectiva es la de seguridad, debido a que hay una diferencia de 0.91 puntos respecto a la expectativa, esta se enfoca en evaluar aspectos como el conocimiento y la atención recibida, por otro lado la dimensión que obtuvo resultados menos satisfactorios es elementos tangibles, con una diferencia de 3.34 puntos, que comprende el aspecto físico del Órgano Interno de Control.

Palabras clave: Declaraciones, Calidad, Mejora continua, Municipio, Órgano Interno de Control.

## **Abstract**

Non-experimental research is presented, with a quantitative approach, the type of study is descriptive and cross-sectional, this research aims to know the quality of service provided by the Internal Control Organization in the Municipality of Jalpan de Serra, Qro. through the opinions of public servers who made declaration of patrimonial in the year 2021.

The declaration of patrimonial is an instrumental implemented by the National Anticorruption System, with the purpose of preventing and investigating administrative offenses of public servers, its purpose is to know the evolution of patrimonial in order to avoid acts of corruption.

The Servqual model is implemented as a method to know the quality, applied to a convenience sample of 130 public servers, by means of a survey which consists of 5 dimensions; reliability, safety, empathy, sensitivity and tangible elements, together they arise 22 items which measure the expectation and perspective of the user.

The results show that the service provided by the internal control organ is of high quality. According to the analysis performed, all the dimensions are positioned in the highest range of the likert scale, which consists of 7 levels that indicate user satisfaction.

It was observed that the dimension with the best perspective is that of security, due to the fact that there is a difference of 0.91 points with respect to expectation, which focuses on evaluating aspects such as knowledge and attention received; on the other hand, the dimension that obtained the least satisfactory results is tangible elements, with a difference of 3.34 points, which includes the physical aspect of the Internal Control Organ.

Key words: Statements, Quality, Continuous improvement, Municipality, Internal Control Organ.

## **Dedicatoria**

Deseo dedicar el resultado del presente trabajo a mi familia, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y alentado a ser mejor persona, a mi gata que muy a su manera ha sabido darme aliento, a mis amigos que siempre han creído en mí y forman parte importante de quien soy ahora, a mi amiga y compañera de tesis que ha confiado en mí todo este tiempo y me ha hecho ver que con trabajo en equipo todo puede ser posible.

Y sobre todo a la persona más importante en mi vida, a la Isabel de hace un año que tuvo la valentía de aceptar este reto.

*Isabel Acuña*

Dedico la presente tesis principalmente a mis padres, que me apoyaron en todo momento y me dieron la fuerza necesaria para no rendirme, a mis hermana/os por alentarme a seguir adelante, a mi compañera de tesis, quien me hacía reaccionar cuándo pensaba que no podía continuar, a mi perro balto por ser una de las razones para querer superarme y a todas aquellas personas que estuvieron y formaron parte de este logro que tan importante en mi vida.

*Lizbeth*

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradecer a la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Jalpan, por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente y proporcionar las herramientas necesarias para la elaboración de la presente tesis.

Asimismo, agradecemos al Órgano Interno de Control del Municipio de Jalpan de Serra, por brindarnos el apoyo y el espacio necesario para llevar a cabo las actividades que fueron indispensables para lograr la culminación de esta investigación.

Y sobre todo agradecer, al Maestro Eduardo Amador Enríquez y al Doctor Carlos Alberto Murillo Cárdenas, quienes nos alentaron a creer en nosotras y así concluir nuestros estudios de una manera diferente, y sobre todo reconocer el esfuerzo, tiempo y dedicación que nos brindaron todo este tiempo.

Gracias.

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Resumen.....                                      | ii |
| Dedicatoria.....                                  | v  |
| Agradecimientos .....                             | vi |
| Introducción .....                                | 4  |
| 1. Marco teórico .....                            | 6  |
| 1.1 Antecedentes.....                             | 6  |
| 1.1.1 Declaraciones patrimoniales.....            | 6  |
| 1.1.2 Calidad en el servicio.....                 | 11 |
| 1.2 Características de la organización .....      | 18 |
| 1.3 Investigaciones relacionadas .....            | 22 |
| 1.3.1 Declaraciones patrimoniales.....            | 22 |
| 1.3.2 Calidad.....                                | 25 |
| 2. Características de la investigación.....       | 28 |
| 2.1 Justificación .....                           | 28 |
| 2.2 Planteamiento del problema .....              | 28 |
| 2.3.2 Objetivos específicos.....                  | 29 |
| 2.4 Definición del universo.....                  | 30 |
| 2.5 Tamaño y tipo de la muestra .....             | 30 |
| 2.6 Definición de variables.....                  | 30 |
| 2.7 Hipótesis .....                               | 31 |
| 3. Metodología .....                              | 31 |
| 3.1 y 3.2 Diseño y tipo de la investigación ..... | 31 |
| 3.3 Instrumento.....                              | 31 |
| 3.4 Procedimiento.....                            | 32 |
| 3.5 Procesamiento de la información.....          | 34 |
| 4 Resultados y discusión .....                    | 35 |
| 6. Referencias bibliográficas .....               | 52 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| 7. Apéndice ..... | 58 |
| ANEXO A.....      | 58 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Dimensión de Fiabilidad.....                                 | 35 |
| Tabla 2. Escala Likert para la dimensión de fiabilidad .....          | 36 |
| Tabla 3. Dimensión de Sensibilidad.....                               | 37 |
| Tabla 4. Escala Likert para la dimensión de sensibilidad.....         | 38 |
| Tabla 5. Dimensión de Seguridad.....                                  | 39 |
| Tabla 6. Escala Likert para la dimensión de seguridad.....            | 40 |
| Tabla 7. Dimensión de Sensibilidad.....                               | 41 |
| Tabla 8. Escala Likert para la dimensión de sensibilidad.....         | 42 |
| Tabla 9. Dimensión de Elementos Tangibles.....                        | 43 |
| Tabla 10. Escala Likert para la dimensión de elementos tangibles..... | 44 |
| Tabla 11. Resultados Generales por Dimensiones.....                   | 45 |
| Tabla 12. Puntaje máximo de expectativa .....                         | 46 |

## Índice de Imágenes

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama General del Municipio de Jalpan de Serra 2018-2021. | 20 |
|---|----|

## **Introducción**

A lo largo de los años, las administraciones que representan al Municipio de Jalpan de Serra, han implementado las declaraciones patrimoniales como un mecanismo de prevención y rendición de cuentas, este servicio es brindado en el Órgano Interno de Control, área encargada de prestar el servicio para el cumplimiento de los servidores públicos al realizar su manifestación.

La presente investigación pretende evaluar la calidad del servicio que brinda el Órgano Interno de Control dentro de la administración 2021, para identificar cómo es la calidad y las estrategias que se pueden implementar a fin de mejorar la calidad, por ende, la pregunta de investigación que resolverá la problemática es ¿cómo es la calidad del servicio de la manifestación de bienes en el municipio de Jalpan de Serra?

Se trata de una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo y transversal, para la elaboración se aplicó el modelo Servqual como método para conocer las opiniones de los servidores públicos que utilizan el servicio, aunado a esto, se identificaron los antecedentes más significativos del tema para conocer la información entorno a la investigación a realizar, así también descubrir las características de la unidad de análisis y, en conjunto, se llevó a cabo un análisis de las investigaciones relacionadas al tema para conocer los hallazgos encontrados por otros autores.

Se consideraron dos variables; la primera de ellas es la calidad siendo cualitativa nos permitirá conocer cómo es en el Órgano Interno de Control y será definida mediante el modelo Servqual que se encuentra enfocado en las expectativas y perspectivas de los usuarios, como segunda variable se encuentra declaración patrimonial, que constituye el motivo del servicio que se va a evaluar.

En cuanto a la hipótesis de esta investigación, se plantean dos; una de ellas, mantiene que el servicio que brinda a los usuarios el Órgano Interno de Control

no es de calidad, debido a esto se deben implementar estrategias para una mejora continua, por otro lado la segunda hipótesis que se plantea se refiere a que el servicio que brinda el Órgano Interno de Control requiere de mejora continua que garantice la calidad en el servicio.

Para conocer si las hipótesis planteadas se cumplieron, se realizó un análisis de los resultados en cada una de las dimensiones que establece el modelo Servqual, en donde se presentan los resultados obtenidos en cuanto a la expectativa y perspectiva que tuvo el usuario respecto al servicio que brinda el Órgano Interno de Control, se observa que en cada una de las dimensiones existe una calidad totalmente satisfecha, esto de acuerdo a la escala Likert consultada del trabajo de investigación "Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora".

Al final de la investigación, se concluyó que el Órgano Interno de Control del Municipio de Jalpan de Serra, Qro., brinda un servicio de calidad en la presentación de las declaraciones patrimoniales, se proponen estrategias de mejora continua contenidas dentro de los principios de Deming, estas se encuentran encaminadas a la planificación y a la capacitación del personal.

## **1. Marco teórico**

### **1.1 Antecedentes**

#### **1.1.1 Declaraciones patrimoniales**

En la administración pública se constituyen conflictos de interés que crean desconfianza por parte de los ciudadanos en el sector público, es por ello que, al comprender la importancia de las declaraciones patrimoniales a lo largo de la historia de diferentes países, crea la idea de que México no es un país muy diferente a otros, y que la lucha contra la corrupción es un proceso que sucede en diversos lugares.

De acuerdo a la Real Academia Española:

La declaración patrimonial es un escrito mediante el cual se le informa a la autoridad competente de los bienes materiales y financieros con los que cuenta una persona que de acuerdo a la ley se encuentra obligada a rendirla.

El objeto de la declaración patrimonial es fundamentalmente evitar los actos de corrupción en que puede incurrir un servidor público en el desempeño de sus funciones mediante el seguimiento de la evolución de su patrimonio. (Real Academia Española, s.f.).

Por otro lado, también se le puede llamar rendición de cuentas a la declaración patrimonial, dentro de la publicación de Luis Carlos Ugalde, toma la definición de McLean, la cual estipula lo siguiente:

El requerimiento para que los representantes den cuenta y respondan frente a los representados sobre el uso de sus poderes y responsabilidades, actúe como respuesta a las críticas o requerimientos que les son señalados y acepten responsabilidad en caso de errores, incompetencia o engaño. (McLean, 1996, como se citó en Ugalde, L.C., s.f.)

Otros autores lo definen como;

El medio para obtener y mantener actualizada la información patrimonial de los servidores públicos, de tal manera que permite valorar los elementos de juicio sobre la racionalidad que guarda la evolución de su patrimonio. El propósito de la declaración de situación patrimonial es brindar a la ciudadanía, confianza respecto de la actuación honesta y transparente en el desempeño de las funciones de los servidores públicos. (Villanueva, 2008, p.430)

En diferentes partes del mundo los gobiernos han implementado la declaración patrimonial como un método para combatir la corrupción y ser transparentes en el acceso a la información pública.

Tal es el caso de Ecuador que en el año 2003 se expide la ley que regula las declaraciones patrimoniales juramentadas en la que determina la obligación para todos los servidores públicos, así mismo en el año 2007 fue adherida a la ley de régimen tributario interno, la cual establecía que todas las personas naturales o que fueran residentes en el país, presentarían una declaración patrimonial como método para controlar los incrementos en su patrimonio. (Rodríguez Ayala, 2021).

En Argentina, entraron en vigor a través de un decreto emitido en el año 1999, conocidas como declaraciones juradas patrimoniales y financieras, con el objetivo de ser una medida preventiva y monitorear la situación patrimonial de los servidores públicos. (Raigorodsky, Gómez, Dassen, y Baragli, 2003)

Otro de los países que han integrado la obligación de presentar la declaración en sus normativas vigentes es Chile, por medio de la Ley N° 20.088 bajo el nombre de Declaración Jurada Patrimonial de Bienes, en este mismo estatuto integra a los funcionarios obligados y demás disposiciones aplicables. (Vetterlein, 2016)

En México dentro del ámbito histórico la reforma constitucional de 1982 es un suceso fundamental que forma parte de las declaraciones patrimoniales, fue establecida por el entonces presidente Miguel de la Madrid Hurtado, dicha

reforma fue la pauta para dar inicio a la llamada política “renovación moral”, a través de esta reforma se regularon las responsabilidades de los servidores públicos, renovando por completo el capítulo IV constitucional.

Cambió el término “funcionario público” al de “servidor público” con el fin de crear políticas “igualitarias” y definir la naturaleza del trabajo que brindan a la sociedad los servidores públicos. (Cisneros, 2015)

Dentro del mismo año y como parte de la misma reforma, se publicó el día 31 de diciembre a través del Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Para el año 2002, fue emitida a través del mismo diario, la nueva Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos derogando la anterior, esta nueva ley reconoce la corrupción administrativa, y establece las situaciones que comprenden una violación a la ley por parte de los servidores públicos en beneficio propio o de terceros.

En su artículo primero dispone el objeto de reglamentar el Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de; responsabilidad administrativa, obligaciones, sanciones y registro patrimonial de los servidores públicos y autoridades competentes. Y en su título tercero, abordaba lo referente al registro patrimonial de los servidores públicos, establecía los plazos, medios para presentarse, tipos de declaraciones, servidores públicos obligados, sanciones, etc. (Carmona, 2022)

En el año 2015 se emite el decreto que adiciona el artículo 108 en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que “Los servidores públicos a que se refiere el presente artículo estarán obligados a presentar, bajo protesta de decir verdad, su declaración patrimonial y de intereses ante las autoridades competentes y en los términos que determine la ley.”

Reconociendo como servidores públicos a todos los trabajadores de los tres poderes de la unión como; “representantes de elección popular, miembros del Poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión”

A partir de las reformas dictaminadas en el 2015, se crearon 4 leyes secundarias el 18 de julio de 2016, que en conjunto dan vida al Sistema Nacional Anticorrupción (SNA), con la finalidad de que “prevengan, investiguen y sancionen las faltas administrativas y los hechos de corrupción” (Secretaría de la Función Pública, 2018)

Como parte del SNA se crea la Ley General de Responsabilidades Administrativas, ordenamiento que hoy en día regula las declaraciones de situación patrimonial y de intereses, en sus artículos 32, 33, fracciones I, inciso a) y b), fracción III, 34 y sexto párrafo del transitorio tercero.

Establece las obligaciones de los servidores públicos para presentar la declaración patrimonial, asimismo los motivos por los que se debe presentar, los cuales pueden ser; la incorporación como servidor público por primera vez, el reingreso al servicio público después de sesenta días naturales de la conclusión de su último encargo; haber trabajado en el año anterior como servidor público la cual debe ser presentada durante el mes de mayo de cada año, y por último la declaración de conclusión del encargo.

A excepción de la declaración de modificación patrimonial, estas deben ser realizadas en un plazo de 60 días naturales después de haber adquirido la obligación, los artículos antes mencionados contienen los medios por los que se presentan, las autoridades que proporcionan los formatos y los servidores públicos competentes para recabar y resguardar la información.

De igual forma se estipula que si existiera un cambio de dependencia por parte de un servidor público que se encuentre en el mismo orden de gobierno, estos no estarán obligados a presentar declaración de conclusión, solo se dará aviso entre departamentos de las diferentes dependencias.

En caso de que un servidor público omita dicha obligación en los plazos señalados, la unidad administrativa responsable tendrá la facultad para aplicar el artículo 33 de la misma Ley, que establece; se iniciará una investigación por presunta responsabilidad si no existe una causa justificable para su presentación.

Por su parte la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, publicada el 18 de abril del 2017, en sus artículos 25, 26, 27 y 28 establece los mismos criterios que la general, pero basada en dependencias y entidades de la administración pública estatal, especificando que los criterios, sanciones o conflictos de interés serán regulados como lo establece la Ley General.

En su artículo 25 menciona que los servidores públicos pertenecientes a los gobiernos municipales presentarán la declaración patrimonial ante el Órgano Interno de Control, para ello podrán llevar acabo convenios con la Secretaria de la Contraloría para el acceso a las distintas plataformas digitales.

En el año 2018 a través del periódico La Sombra de Arteaga fue publicado el Reglamento Interior del Órgano Interno de Control del Municipio de Jalpan de Serra, Qro., donde establece en los artículos 18, fracción XXV y 40, la responsabilidad de inscribir y mantener actualizado el Sistema de Evolución Patrimonial, de Declaración de Intereses y Constancia de Presentación de Declaración Fiscal, la información correspondiente a los declarantes a su cargo y verificar alguna situación o conflicto de interés de esta dependencia.

Para los propósitos de la presente tesis se tomará la idea principal de la Real Academia Española, dicho esto se entenderá por declaración patrimonial un

medio para conocer la evolución patrimonial de los servidores públicos, con la finalidad de determinar si existe congruencia entre los ingresos y egresos reportados, y de esta manera detectar y prevenir actos de enriquecimiento ilícito.

Para efectos de este trabajo se entenderá por Municipio, a la organización o entidad administrativa de nivel local que gobierna a Jalpan de Serra, Qro

### **1.1.2 Calidad en el servicio**

La calidad nace cuando el hombre busca satisfacer sus necesidades: las materiales, las de sobrevivir, de relacionarse, sus emociones, su necesidad de trascender. Esa búsqueda es la búsqueda de la calidad del ser humano, lo demás deriva de ésta. (Montaudon Tomas, C. 2004)

A lo largo de la historia, la calidad ha sido definida desde diferentes perspectivas dándole la importancia que merece en cada ámbito en el que es fundamental, debido a esto es aplicable a un sinnúmero de procesos que resulta necesario comprenderlo dentro del contexto que es utilizado.

Dentro del presente marco teórico se abordará la calidad poniendo enfoque en el servicio al cliente.

De acuerdo a la Real Academia Española la calidad es el “Conjunto de propiedades de un producto, de un servicio, de una empresa o de una organización que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. (Real Academia Española, s.f.)

Mientras que la Organización Internacional de Normalización (ISO) menciona en su norma 9000:2015; “una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes”. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Por otro lado, Deming establece “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Deming, 1989).

Se presentan Teorías de la calidad que han aportado principios y procesos para su estudio; tales como la teoría de Deming, teoría de la planificación para la calidad implementada por Joseph Juran y la teoría de la calidad total descubierta por Karow Ishikawa, de acuerdo a los autores Sergio Hernández y Rodríguez y Alejandro Pulido Martínez, en el libro Fundamentos de gestión empresarial 2011.

### **Teorías**

Una de las teorías más comunes sobre la calidad es la de Deming, mejor conocido como padre de la administración moderna y uno de los autores que más influencia ha tenido en el siglo XX con respecto a la calidad. Su principal teoría se centra en los catorce principios para la gestión que una organización requiere para lograr su productividad y competitividad.

De acuerdo al autor los principios establecidos son parte de la transformación de la Industria Americana, son aplicables a todas las compañías y su adopción representa la intención de mantener la compañía y los puestos de trabajo, “Los 14 puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación. Sirven para una división de una compañía.” (Deming, 1989, p. 19).

Los principios incluyen aspectos como:

1. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía.

3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Trabajar continuamente en el sistema de producción y servicio para una mejora en la calidad
6. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
9. Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
10. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
12. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y re-entrenamiento.
14. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día que los trece puntos anteriores se han cumplido.

Por su parte, Joseph Juran fue graduado en ingeniería eléctrica y derecho; fue profesor en la Universidad de Nueva York y recibió el máximo premio en Japón, como el Dr. Deming.

Algunas de las recomendaciones que les dio Juran a los japoneses para poder alcanzar el liderazgo mundial y mejorar la calidad en los productos o servicios, fueron;

- Los administradores superiores personalmente deben encargarse de dirigir la revolución de la calidad.
- Todos los niveles y funciones deberán participar en programas de capacitación en administración por calidad.
- El mejoramiento de la calidad se debe realizar en forma continua y a un paso revolucionario, no evolutivo.
- La fuerza de trabajo interviene en el mejoramiento de la calidad por medio del trabajo en equipo (círculos de calidad).
- Los objetivos de calidad deben formar parte del plan del negocio.

Juran menciona una propuesta de que “el logro de la calidad es una responsabilidad no solamente de la planta, sino de la gerencia completa” (Barrios, 2018)

Defiende tres principios para lograr la calidad;

El primero es la planificación de la calidad, este se refiere al diseño de los productos y servicios para lograr exitosamente las expectativas de los clientes.

El segundo es el control de calidad, el cual refiere a que es necesario tener un control de los aspectos que intervienen en la calidad, para poder lograr los objetivos y corregir desviaciones.

El tercero es la mejora de calidad, menciona que se deben considerar mejorar aspectos como: tener infraestructura adecuada, equipamiento, evaluaciones de desempeño, esto eleva los diferentes niveles para mejorar la calidad.

La Teoría de la calidad total fue descubierta por el Japonés Karow Ishikawa, el principal precursor de la calidad en su país, debido a que su investigación resalto las diferencias culturales en las naciones para el logro del éxito de la calidad.

De acuerdo a los autores Camisón, Cruz y González (2006) Karow Ishikawa “es pieza fundamental en el nacimiento del enfoque humano de la Gestión de la Calidad. Su enfoque se dirige hacia las personas más que hacia las estadísticas”, sus ideas se basan en que todo el personal se involucre para resolver problemas que mejoran la calidad.

Además de esto, el considera diez principios básicos que deben aplicarse, como;

1. En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
2. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.
3. El control de calidad empieza y termina con la capacitación.
4. El control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
5. Los primeros pasos del control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir.
6. Anticipar los problemas potenciales y quejas.
7. La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso.
8. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.
9. Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.
10. Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones.

Ishikawa es conocido también por el “padre de los círculos de control de calidad”, estos se definen como grupo de trabajadores que forman parte de la organización y su objetivo es la identificación y resolución de problemas, como una forma de poner en práctica los principios que establece el autor.

### **La escuela nórdica**

Christian Grönroos (1988, 1994), es el pionero de la denominada “escuela nórdica”, crea el modelo de calidad del servicio el cual se basa en tres componentes, el primero es la integración de la calidad técnica la cual comprende todas las soluciones técnicas que el empleado ofrece a los clientes por parte de la compañía, aspectos como la capacitación del empleado, los sistemas informativos y equipos con los que cuenta la compañía para brindar el servicio.

Por otro lado, se encuentra la calidad funcional que es la relación de los empleados que refleja un buen trato a los clientes y determina como se da el servicio y por último la imagen corporativa. Grönroos plantea que el usuario al haber recibido el servicio de manera global tiene una percepción para poder calificarlo o bien para tener resultados de este y aborda la idea de que una evaluación es satisfactoria cuando el servicio que se evalúa cumple con las expectativas del cliente, es por ello que un exceso de expectativas puede alterar los resultados de la calidad, (Monroy Ceseña, 2014-2015).

### **Escuela Americana**

El modelo Servqual es el principal exponente y es considerado uno de los modelos más populares para evaluar el servicio, creada por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985), es desarrollado a través de un estudio cualitativo exploratorio, entre directivos y consumidores de empresas de servicios, como resultado identificaron deficiencias las cuales no permitían que el servicio fuera percibido de calidad.

La evolución del Modelo Servqual en el año 1988 apoyado de un estudio cuantitativo, define 5 dimensiones, las cuales son: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta o sensibilidad y elementos tangibles, con ello se desarrolla el modelo multidimensional SERVQUAL y en conjunto con un instrumento de evaluación de la calidad del servicio, conformada por 22 preguntas sobre expectativas y 22 sobre perspectivas del usuario, en total integrada por 44 ítems, las cuales son evaluadas a través de una escala Likert de 7 puntos (Torres y Vásquez, 2015)

Otro de los modelos representativos de la escuela norteamericana es el Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), surge en base al modelo Servqual, conformado por un instrumento de 22 ítems basándose únicamente en las perspectivas de los usuarios, descartando por completo las expectativas que tienen, “Esto lo justifican señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas”, (Torres y Vásquez, 2015, p. 66).

En el año 2001, se crea el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin, basado en las percepciones de los usuarios sobre el servicio en diferentes niveles y lo combinan para llegar a un resultado global. Este modelo propone 3 dimensiones; calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados, “A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en subdimensiones”, (Torres y Vásquez, 2015, p. 66).

La historia de la calidad es importante para el desarrollo de la presente tesis, gracias a este concepto se podrá definir la conclusión de esta investigación, al conocer las teorías de diversos autores los cuales coinciden en sus análisis sobre

la calidad, esto lleva a comprender e identificar lo que se desea buscar con respecto a la calidad dentro de la organización.

Para los propósitos de la presente tesis se opta por tomar la definición de la Organización Internacional de Normalización (ISO), porque el enfoque de calidad se relaciona con las necesidades, satisfacción y expectativas de los clientes, aunado a ello su enfoque es organizacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pretende realizar propuestas de los principios de Deming para proponer acciones que lleven a una mejora continua en el Órgano Interno de Control, esta teoría contiene aspectos que tienen relación con la investigación, porque son aplicables a organizaciones que brindan servicios.

En cuanto a los demás aspectos a considerar, las diferentes teorías contribuyen a identificar si el Órgano Interno de Control brinda un servicio de calidad.

## **1.2 Características de la organización**

El municipio de Jalpan de Serra se encuentra en la zona norte del Estado de Querétaro, es una organización moral con fines no lucrativos, representado por un presidente elegido por elección popular, en conjunto con su equipo de trabajo para implementar sus propuestas por el bien de la ciudadanía.

Su forma de gobierno no siempre ha sido la misma, en el siglo XIX, las autoridades locales eran electas en reuniones y convivencias de sus habitantes; la estructura de gobierno municipal estaba formada por: un Presidente Municipal, un Secretario del H. Ayuntamiento, un Tesorero, un Secretario del Registro Civil, dos Regidores, un comandante de Policía y un Alcalde.

A lo largo de su historia ocurrieron sucesos relevantes como “en el año 1919 el gobernador del Estado el C. Salvador Argain Domínguez, publica el decreto de creación del municipio de Jalpan, Querétaro, siendo el primer presidente

municipal el C. Lucio Olvera” (Manual General de Organización del Municipio de Jalpan de Serra 2018-2021)

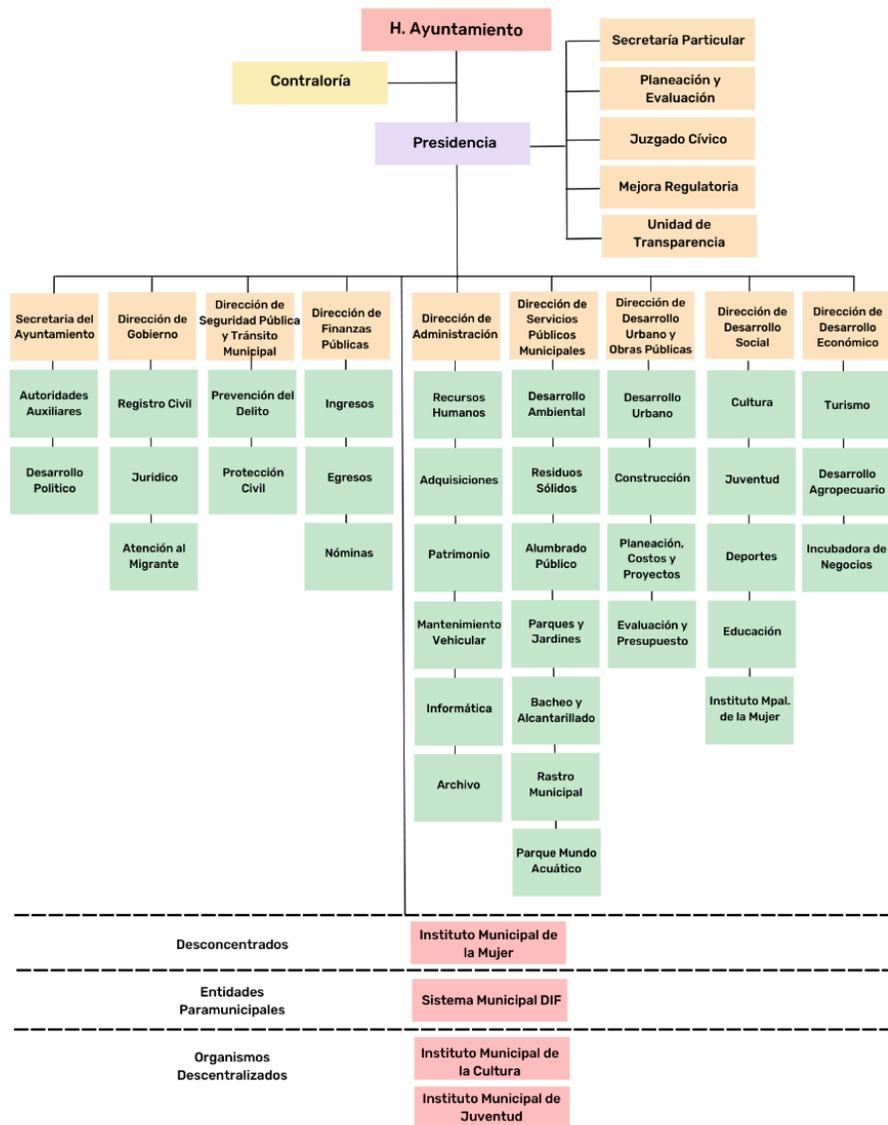
Para 1980 el crecimiento de Jalpan era evidente y percibía mayores recursos, debido a esto se empezaron a crear áreas con personal capacitado, ejemplo de esto, es que hoy en día cada Administración crea y desintegra áreas de acuerdo a las necesidades que se presentan, convirtiéndose así en un proceso fundamental para cada periodo nuevo.

La presente investigación se centra en la administración 2018-2021, que tuvo como Presidente Municipal a la Lic. Celia Amador Enríquez, durante este periodo su equipo de trabajo estuvo conformado por el Órgano Interno de Control también conocido como contraloría, el H. Ayuntamiento y 9 Direcciones encabezadas por el área de presidencia (figura 1).

De acuerdo al Manual General de Organización del Municipio de Jalpan de Serra 2018-2021, la misión es “brindar un servicio cercano, sensible, incluyente y de calidad. Responsable con los recursos públicos para impulsar el desarrollo del municipio, con la firme y convicción de mejorar el nivel de vida de los jalpenses”, y por otro lado su visión establece que “mediante el trabajo colaborativo y el impacto positivo en los habitantes del municipio, ser ejemplo del desarrollo sostenible del país. Ofreciendo oportunidades de crecimiento para todos, a través de la gestión de recursos e impulsando los medios naturales y culturales que permitan promover la paz y la seguridad de los ciudadanos”.

Dentro de los departamentos que conforman al municipio de Jalpan se encuentra el Órgano Interno de Control, área que regula el cumplimiento de la normativa aplicable a esta organización, debido a esto tiene la responsabilidad de recibir y registrar las declaraciones patrimoniales de los servidores públicos, es por ello que esta función la convierte en la unidad de análisis para realizar la presente investigación.

**Figura 1. Organigrama General del Municipio de Jalpan de Serra 2018-2021**



Fuente: Manual General de Organización del Municipio de Jalpan de Serra 2018-2021.

Es regulada por el Reglamento Interior Del Órgano Interno De Control Del Municipio De Jalpan De Serra, Querétaro, la cual en su artículo 1, fracción XX la define como “la unidad administrativa a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos”

Se conforma por; un Titular, Unidad de Prevención y Atención de Instrumentos de Rendición de Cuentas, Unidad de Investigación, Unidad de Substanciación y Resolución, Unidad de Notificación y una Secretaría Administrativa, esto de acuerdo al artículo 12 del mismo reglamento.

El proceso para que el servidor público presente su declaración patrimonial se basa en la comunicación entre áreas; esta es recursos humanos la cual es la encargada del reclutamiento de los trabajadores, entre sus funciones esta orientar sobre las obligaciones que adquiridas, y a su vez se encarga de notificar al Órgano Interno de Control sobre el ingreso del trabajador.

La unidad de prevención y atención de instrumentos de rendición de cuentas, es la encargada de informar a los servidores públicos la obligación de presentar su declaración patrimonial al entrar en la administración pública municipal, al terminar su relación laboral y cuando acrediten un año de servicio público anterior.

De acuerdo al artículo 18 fracción XXV, esta unidad tiene la obligación de “inscribir y mantener actualizado en el Sistema de Evolución Patrimonial, de Declaración de Intereses y Constancia de Presentación de Declaración Fiscal previsto por la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción...”

En la fracción XXVII del mismo artículo hace mención que deberá “Resguardar la información de los declarantes en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y demás disposiciones aplicables en la materia”

En materia de declaraciones el Órgano Interno De Control presentó un acuerdo publicado en la gaceta municipal con fecha 6 de mayo de 2020, en la cual establece que derivado del cumplimiento de las medidas de seguridad sanitarias ocasionadas por el SARS.CoV2 (COVID-19), se tiene como causa justificada la

presentación de declaraciones patrimoniales fuera de los plazos establecidos por la Ley.

Esta unidad es importante porque tiene facultades y obligaciones que son conferidas por el titular del área, las actividades que realiza repercuten en toda la organización debido a que guía a los servidores públicos en el cumplimiento de sus responsabilidades administrativas.

### **1.3 Investigaciones relacionadas**

#### **1.3.1 Declaraciones patrimoniales**

Las investigaciones en torno a las declaraciones patrimoniales se identifican por su orientación contra la corrupción y la transparencia en las administraciones públicas, estos enfoques son de suma importancia para la presente tesis ya que los resultados obtenidos de los trabajos realizados por otros investigadores revelan la situación actual del cumplimiento de esta obligación por parte de los servidores públicos.

Se presentan las investigaciones relacionadas para la variable declaraciones patrimoniales.

En el ámbito internacional se encuentra la investigación titulada; “La Declaración Patrimonial como Instrumento de Control de Bienes para Prevenir el Enriquecimiento Ilícito en el Ecuador” Universidad Central Del Ecuador; la autora Dra. Rodríguez Ayala Neida Fernanda (2021), centro su estudio en las normas que rigen la presentación de la declaración patrimonial en Ecuador, realizó un análisis comparando su aplicación con países latinoamericanos y Europa.

Obtuvo información del Sistema Tributario de Ecuador, su objetivo era evaluar si la declaración patrimonial efectivamente es un instrumento que evita el enriquecimiento ilícito en las personas naturales, a través de la investigación concluye reconociendo la importancia de la declaración patrimonial como una

herramienta de control y el trabajo realizado por el organismo competente para lograr la eficiencia en el cumplimiento de esta obligación.

Por otro lado, en el ámbito nacional el artículo “Declaración de situación patrimonial de los servidores públicos, su análisis desde la perspectiva del control interno” realizada por Alejandro Orrico Gálvez (2013), y publicada por la Facultad de Derecho de la Universidad Panamericana, se enfocó en la importancia del control interno y empleo como método el modelo estándar de control interno de la administración pública federal (APF).

La investigación tuvo como objetivo identificar la seguridad razonable en el logro de objetivos y metas, a través de cinco componentes, los cuales son; el Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, Supervisión y Mejora Continua, después de haber analizado los componentes con respecto al control interno, resaltó la importancia que tiene esta unidad para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Administración Pública Federal y su función como herramienta de mejora continua para la entidad.

En el mismo ámbito se realizó la investigación titulada “Declaración patrimonial y de conflicto de interés: un diagnóstico en el Instituto Michoacano de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales”, publicada por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2021), la autora la LAE. Dulce Edvigés Avellaneda Naranjo, centro su estudio en la normativa aplicable al Estado de Michoacán.

Su objetivo era evaluar si efectivamente existía el acceso a la información pública a través de las declaraciones patrimoniales presentadas por los servidores públicos del estado de Michoacán, realizó un análisis jurídico administrativo de los antecedentes del combate a la corrupción y utilizó las plataformas digitales para analizar la protección de datos personales. Concluyó que el Órgano Interno de Control del Instituto no contaba con una plataforma para el registro y control

de las declaraciones patrimoniales, debido a esto vulneraba el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.

Por su parte una investigación aplicada en el ámbito municipal, es la realizada por Abraham Paniagua Vázquez y Miguel Arturo Morales Zamorano (2015), trabajo titulado “Transparencia, rendición de cuentas y gobernanza. La acreditación ciudadana de la función contralora de los municipios en México. Un análisis de la administración 2010-2013 del municipio de Juárez”

El objetivo de la investigación realizada era incentivar la transparencia de la información pública, como medio para evitar el encubrimiento de las actividades realizadas por la administración pública municipal. Analizo los resultados obtenidos de la aplicación de la “Matriz de diagnóstico para la acreditación ciudadana de la función contralora del municipio de Juárez” que de acuerdo al autor es “una herramienta que incentiva la colaboración social con relación a la política de transparencia en el municipio de Juárez, Chihuahua”.

Concluyó que se debe trabajar en áreas de mejora para lograr una mejor calidad en la información que proporcionan, aunado a ello resaltó la importancia de la ciudadanía en la participación de las mejoras sociales con el fin de crear un mejor gobierno para el municipio de Juárez.

Al analizar las investigaciones relacionadas con el enfoque al tema de investigación, se identifica que no existen trabajos que tengan el objetivo de la presente tesis, si bien la relación se encuentra en las declaraciones patrimoniales, la mayoría de estas se enfocan en la transparencia de la información pública como un método para combatir la corrupción, lo cual es una dirección muy acertada ya que precisamente conforma uno de los fines que tiene su presentación.

Si bien los objetivos perseguidos son diferentes, es importante considerar para la presente tesis el impacto que genera la información pública y confidencial en

el servicio brindado, ya que si se pretende evaluar la calidad de un servicio en el llenado de las declaraciones se debe considerar si la unidad de análisis es confiable, además es fundamental que se tome la determinación para aplicar mejoras continuas en las instituciones evaluadas.

### **1.3.2 Calidad**

Dentro del ámbito internacional se encuentra la investigación titulada “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto” Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia; la autora Reina Matsumoto Nishizawa (2014), realizó una investigación para conocer la calidad en el servicio brindado por la empresa ayuda experto aplicando el modelo Servqual.

Su objetivo era determinar la calidad que tenían los servicios que prestaba la empresa, una vez aplicada la encuesta del modelo Servqual a la muestra elegida, realizó un análisis factorial a través del programa SPSS4, concluyó que presentaba brechas significativas en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad y seguridad, procedió a aplicar el Ciclo Deming el cual persigue la mejora continua en las organizaciones, lo empleo con el objetivo de diseñar estrategias para eliminar las brechas encontradas y mejorar la calidad de la empresa ayuda experto.

Dentro del mismo ámbito se encuentra la investigación realizada en Lima Perú, bajo el nombre “Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021”, Universidad César Vallejo; los autores Diego Arnaldo Ayala Andia y Renzo Andrés Blanco Sotomayor (2021), realizaron una investigación básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la técnica utilizada consistió en un cuestionario conformado por 33 items divididas en las variables, gestión municipal y calidad del servicio público.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión municipal y la calidad del servicio público, la encuesta fue aplicada a 55 colaboradores que formaban parte de la municipalidad, una vez contestadas las encuestas fueron analizadas a través del programa SPSS 24. Concluyen que hay una relación alta de acuerdo a las dimensiones propuestas y variables aplicadas, se garantizó una mejor calidad en el servicio si la municipalidad cumplía los objetivos propuestos en los tiempos correctos.

En el ámbito nacional se encuentra la investigación titulada “Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec” fue publicada por la Universidad Nacional Autónoma de México, los autores Ignacio Luna Espinoza y Jaime Torres Fragoso (2021), centraron su estudio en la Ciudad Ixtepec un municipio que forma parte del Estado de Oaxaca.

Su objetivo era recabar las opiniones que tenían los clientes de los servicios públicos que ofertan diferentes entidades del sector salud, aplicaron un cuestionario que parte del modelo SERVPERF, el cual reúne las percepciones de las personas se centra en cinco criterios, estos son; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, una vez obtenidos los resultados utilizó el alfa de Cronbach y análisis factorial confirmatorio, para comprobar la fiabilidad y validez de la encuesta aplicada.

Concluyó que las respuestas de los clientes fueron positivas, identificaron que hay áreas de oportunidad para mejorar los servicios brindados, como el tiempo de espera, duración de la atención y horarios de atención, consideraron que “resulta prioritario implementar un programa de reingeniería que permita volver más eficientes los servicios ofrecidos”. (Luna Espinoza y Torres Fragoso, 2021, p. 112)

Por otra parte, en el ámbito estatal, Velázquez Ramírez realizó una investigación titulada “Instrumentos para la medición de calidad y mejoramiento de atención ciudadana. Administración pública municipal 2012-2015” (2015) publicada por la

Universidad Autónoma de Querétaro, con el objetivo de determinar si posicionaba al ciudadano en el centro de su actividad gubernamental.

Está enfocada en conocer las opiniones que los ciudadanos tenían del servicio que brindaba, para ello utilizó los métodos de la Nueva Gestión Pública y la Teoría de la Calidad Total, después de ser aplicadas se llegó a la conclusión que la administración sí posicionaba al ciudadano en el centro de su actividad gubernamental y brindaba diferentes programas de atención a los ciudadanos para ofrecer un servicio cada vez más cercano a ellos.

Otra de las investigaciones relacionadas es la desarrollada por los autores; Luis Enrique Ibarra Morales, Belén Espinoza Galindo y Vanessa Casas Medina, titulada “Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora” (2014), su objetivo era determinar los factores que influyen en la calidad del servicio hospitalario, utilizando un método de estudio con un enfoque descriptivo transversal, de diseño no experimental y de correlación.

Realizaron los cuestionarios sobre expectativa y perspectiva en base al modelo SERVQUAL los cuales fueron evaluados utilizando la escala de Likert (1932), la aplicaron a una muestra de 384 usuarios, una vez obtenido los resultados analizaron los datos a través del software SPSS v21.0 y concluyeron que la calidad en el servicio está relacionada de manera positiva con la satisfacción en general, recalcaron la importancia de la aplicación del Modelo Servqual porque ayudo a comprender mejor las necesidades de los usuario.

Identificar investigaciones relacionadas entorno a la calidad de los servicios que prestan organizaciones públicas o privadas crea una referencia de la opinión que las personas tienen acerca de ello, aunado a esto cada trabajo de investigación aporta procesos de mejora continua para las entidades sujetas a análisis.

Al conocer los diferentes modelos y métodos que los autores utilizan para recabar información e implementar mejoras, se opta por utilizar el modelo SERVQUAL aplicado en las investigaciones realizadas por Reina Matsumoto Nishizawa y Luis Enrique Ibarra Morales, Belén Espinoza Galindo y Vanessa Casas Medina, para la presente tesis es fundamental recabar las opiniones de los usuarios, porque a través de esto se determinara el resultado de la investigación.

## **2. Características de la investigación**

### **2.1 Justificación**

Realizar una investigación sobre la calidad del servicio que brinda el Órgano Interno de Control a los servidores públicos es importante, porque en la actualidad no se cuenta con un estudio que evalúe de manera interna el servicio prestado para el llenado de declaraciones de manifestación patrimonial.

Las investigaciones que existen hasta el día de hoy, están enfocadas a otras áreas de interés, como lo son; la transparencia en la rendición de cuentas, la calidad del servicio ofrecido por el sector salud o el enriquecimiento ilícito por parte de los servidores públicos, es por ello que nuestra investigación es novedosa y de gran importancia para el municipio.

Este trabajo permitirá conocer las opiniones que los servidores públicos tienen, para proponer estrategias y de esta manera crear una herramienta de mejora continua que sirva de guía y apoyo al Órgano Interno de Control, de la misma manera se busca evitar la mala comunicación al momento de brindar el servicio y así reducir futuros errores en el llenado de las declaraciones.

### **2.2 Planteamiento del problema**

A lo largo de los años las declaraciones patrimoniales se han realizado por medio de plataformas digitales que se encuentran al alcance de los servidores públicos, sin embargo, dentro de esta administración el Órgano Interno de Control ha sido

el encargado de apoyar a cada trabajador en el llenado de sus respectivas declaraciones.

No hay indicios hasta la fecha de investigaciones relacionadas con la calidad de un servicio en el Municipio de Jalpan de Serra, debido a esto se establece que hasta el día de hoy no existe una investigación enfocada en los indicadores que proponemos para ser aplicados en el municipio, es por ello que se considera importante conocer cómo es la calidad del servicio que brindan a los servidores públicos obligados a presentar declaración de modificación patrimonial del año 2021.

La pregunta de investigación que podrá resolver dicho planteamiento será; ¿cómo es la calidad del servicio de la manifestación de bienes en el municipio de Jalpan de Serra?

## **2.3 Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo general**

Identificar la calidad en el servicio de la manifestación de bienes en el municipio de Jalpan de Serra, Querétaro.

### **2.3.2 Objetivos específicos**

- Sintetizar los sistemas de calidad aplicable a los procesos de un Municipio.
- Describir el proceso interno que lleva a cabo el Órgano Interno de Control para apoyar al servidor público en la elaboración de su declaración de modificación patrimonial.
- Determinar si el servicio presenta oportunidades de mejora.

## **2.4 Definición del universo**

La población a investigar está formada por 435 servidores públicos del municipio que laboraron en el periodo enero-diciembre 2020, los cuales representan al personal obligado para realizar declaración de modificación patrimonial 2021.

La mayor parte de esta población radica en la cabecera de Jalpan de Serra, Qro., la situación laboral de cada uno es diferente, ya que es definida por los siguientes factores; periodo de tiempo, nivel jerárquico, pre-pensión y prejubilación.

## **2.5 Tamaño y tipo de la muestra**

Como ya se mencionó anteriormente respecto al personal obligado a presentar declaración, primero se obtendrá el total de todo el universo, posteriormente se tomará una muestra por conveniencia hasta llegar a un grado de saturación de la información que permita identificar los alcances del objetivo general (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Se opta por implementar una muestra por conveniencia según Sampieri basado en Battaglia, el cual consiste en tomar los casos a lo que se tenga acceso, esto es, solo se aplica la encuesta a servidores públicos que utilizan el servicio y/o que manejen plataformas digitales.

De acuerdo al muestreo seleccionado, el porcentaje a utilizar es del 30% de los trabajadores obligados a realizar declaración de modificación patrimonial 2021, este porcentaje representa 130 servidores públicos.

## **2.6 Definición de variables**

La variable cualitativa; calidad se definirá por medio del método SERVQUAL que medirá el servicio brindado a los servidores públicos que presentan su declaración patrimonial; siendo esta la segunda variable de la investigación, este instrumento ayuda a la recaudación de la opinión personal de cada uno de los trabajadores, el cuestionario será el principal modelo a seguir, este permitirá

obtener resultados para el cumplimiento de las variables en cada uno de nuestros objetivos específicos.

## **2.7 Hipótesis**

Se plantean dos supuestos a manera de hipótesis asociativas para este trabajo de tesis:

Primera: El servicio que brinda el Órgano Interno de Control a los servidores públicos obligados a declarar, no es de calidad debido a esto deben implementar estrategias para una mejora continua.

Segunda: El servicio que brinda el Órgano Interno de Control requiere de mejora continua que garantice la calidad en el servicio.

## **3. Metodología**

### **3.1 y 3.2 Diseño y tipo de la investigación**

Esta será una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo con el objetivo de responder a un planteamiento del problema, el mismo método de investigación se aplica para recolectar y analizar datos al mismo tiempo, por ende, el tipo de estudio es descriptivo y transversal (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### **3.3 Instrumento**

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, tiene el objetivo de medir y evaluar la calidad de un servicio, basada en cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales en conjunto permiten conocer las expectativas de los usuarios y cómo perciben el servicio brindado.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y usuarios, debido a estas técnicas se conocen factores incontrolables e

impredecibles de los mismos. Su aplicación brinda información precisa sobre; opiniones, comentarios y sugerencias de los usuarios, de igual forma muestra el impacto con respecto a las expectativas y percepciones. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

### **3.4 Procedimiento**

Para llevar a cabo la presente tesis, se realizó una reunión con el fin de obtener autorización por parte del Contralor Municipal el Lic. Néstor Jiménez Espínola, se explicó de manera detallada el alcance de la investigación que se pretendía realizar, poniendo especial énfasis en que los datos brindados por esta unidad y cada una de las opiniones de los servidores públicos serán para uso confidencial, logrando así trabajar en común acuerdo con el Órgano de Interno de Control.

Como primera parte se realizó una investigación del Órgano Interno de Control a través del Manual General de Organización, reglamento y leyes que rigen el funcionamiento de esta unidad administrativa, para conocer las funciones que llevan a cabo y la importancia de sus actividades, así mismos para identificar el número de servidores públicos a los que se aplicaría la encuesta.

Una vez revisado y entendido el modelo Servqual el cual mide la calidad del servicio y permite conocer las expectativas y perspectivas de los servidores públicos, se aplicó a la muestra determinada vía online y físico, por medio de un instrumento el cual consta de un cuestionario, que se basa en las dimensiones de este modelo, está integrado por un total de 44 items, y consta de una escala.

En cuanto a la escala para medir la satisfacción del usuario, se opta por utilizar la escala likert implementada en la investigación de Luis Enrique Ibarra, Belen Espinoza Galindo y Vanessa Casas Medina, la cual está conformada del 1 al 7, donde 1 representa totalmente insatisfecho, 2 moderadamente insatisfecho, 3 ligeramente insatisfecho, 4 ni insatisfecho ni satisfecho, 5 ligeramente satisfecho, 6 moderadamente satisfecho y 7 totalmente satisfecho.

Para una mejor distribución y manejo de cuestionario, fue elaborado de manera digital a través de la plataforma google forms, de este modo se envió vía online a todos los servidores públicos que presentaron declaración patrimonial 2021, dentro de la encuesta se integraron las instrucciones para mayor entendimiento del trabajador.

Al aplicar el cuestionario se explicó al servidor público la investigación y los fines de la encuesta considerando los valores éticos necesarios, tales como; la voluntad para participar, confidencialidad, libertad de expresión y el cuidado de su integridad física, psicológica o moral.

Una vez recuperados los resultados se procedió a la aplicación de una base de datos donde fueron agregadas todas las respuestas de los trabajadores que

recibieron el servicio, con ello se realizó el análisis para la elaboración de tablas gráficas, estas muestran los indicadores con mayor y menor calidad en el servicio, así como las expectativas y perspectivas de los servidores públicos.

### **3.5 Procesamiento de la información**

Inicialmente se aplicará el instrumento a personal directivo de la unidad de estudio. Consecutivamente, se administrará el cuestionario diseñado de forma virtual y presencial, en donde se integra el instrumento designado para evaluar la calidad del servicio. El análisis se redactará mediante una descripción de los resultados obtenidos.

Una vez aplicados los cuestionarios, se elaborará una base de datos en el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21, para el procesamiento y análisis estadístico.

El análisis descriptivo y presentación de los resultados se ejecutará mediante la construcción de gráficas, de acuerdo a cada subescala por separado, sumando las puntuaciones de los ítems correspondientes a cada una. Su interpretación se basa en que, a mayor puntuación general, ya sea para las expectativas y para las percepciones y se mostrará en tablas de frecuencias/porcentajes generados de forma automática en el paquete estadístico o haciendo uso de la herramienta digital Microsoft Excel.

Con lo anterior se busca ordenar y presentar los resultados obtenidos en la investigación de una forma comprensible y útil para realizar la descripción detallada de los mismos, permitiendo así: corroborar las hipótesis, cumplir con los objetivos planteados y generar conclusiones y recomendaciones adecuadas y acordes con el problema a tratar.

## 4 Resultados y discusión

### 4.1 Resultados

La dimensión de fiabilidad está comprendida por 10 preguntas de las cuales las primeras 5 evalúan la expectativa y las otras 5 la perspectiva del servidor, tomando en cuenta una escala del 1 al 7 para realizar dicha evaluación. Esta dimensión se refiere a la habilidad que tiene el Órgano Interno de Control para cumplir con el servicio prometido.

En la tabla 1 se muestra la expectativa que tuvieron los servidores públicos en esta dimensión, el resultado promedio es de 33.30 respecto al máximo esperado de 35 puntos posibles, conformados por la operación aritmética de 7 por 5, en cuanto a la perspectiva el promedio es de 30.80 con base al punto máximo.

| Tabla 1. Dimensión de Fiabilidad |             |             |                     |
|----------------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| Máximo                           | Expectativa | Perspectiva | Porcentaje obtenido |
| 35                               | 33.30       | 30.80       | 92%                 |

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006).

Tomando como base la escala Likert, se adapta a la expectativa de los servidores públicos del órgano interno de control para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 2. Escala Likert para la dimensión de fiabilidad

| Escala de Likert | Significado                   | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente | Expectativas |
|------------------|-------------------------------|---|--------------|
| 1                | Totalmente insatisfecho       | 0-15  | 5.00         |
| 2                | Moderadamente satisfecho      | 15-30   | 9.99         |
| 3                | Ligeramente insatisfecho      | 30-45   | 14.99        |
| 4                | Ni insatisfecho ni satisfecho | 45-55   | 18.32        |
| 5                | Ligeramente satisfecho        | 55-70   | 23.31        |
| 6                | Moderadamente satisfecho      | 70-85   | 28.31        |
| 7                | Totalmente satisfecho         | 85-100  | 33.30        |

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006).

De acuerdo a la tabla 2 la perspectiva se ubica en el rango de porcentaje 85-100 el cual significa que el servidor público se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que ofrece el Órgano Interno de Control.

La dimensión de sensibilidad está comprendida por 8 preguntas de las cuales las primeras 4 evalúan la expectativa y las otras 4 la perspectiva del servidor, tomando en cuenta una escala del 1 al 7 para realizar dicha evaluación. Esta dimensión se refiere a la disposición que tiene el Órgano Interno de Control para prestar un servicio rápido y adecuado, además se enfoca en aspectos como; la atención, prontitud, quejas y solución de problemas.

En la tabla 3 se muestra la expectativa que tuvieron los servidores públicos en esta dimensión, el resultado promedio es de 26.25 respecto al máximo esperado de 28 puntos posibles, conformados por la operación aritmética de 7 por 4, en cuanto a la perspectiva el promedio es de 25.09 con base al punto máximo.

| Tabla 3. Dimensión de Sensibilidad |             |             |                     |
|------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| Máximo                             | Expectativa | Perspectiva | Porcentaje obtenido |
| 28                                 | 26.25       | 25.09       | 96%                 |

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006).

Tomando como base la escala Likert, se adapta a la expectativa de los servidores públicos del órgano interno de control para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 4. Escala Likert para la dimensión de sensibilidad

| Escala de Likert | Significado                   | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente | Expectativas |
|------------------|-------------------------------|---|--------------|
| 1                | Totalmente insatisfecho       | 0-15  | 3.94         |
| 2                | Moderadamente satisfecho      | 15-30   | 7.88         |
| 3                | Ligeramente insatisfecho      | 30-45   | 11.81        |
| 4                | Ni insatisfecho ni satisfecho | 45-55   | 14.44        |
| 5                | Ligeramente satisfecho        | 55-70   | 18.38        |
| 6                | Moderadamente satisfecho      | 70-85   | 22.31        |
| 7                | Totalmente satisfecho         | 85-100  | 26.25        |

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006).

De acuerdo a la tabla 4 la perspectiva se ubica en el rango de porcentaje 85-100 el cual significa que el servidor público se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que ofrece el Órgano Interno de Control.

La dimensión de seguridad está comprendida por 8 preguntas de las cuales las primeras 4 evalúan la expectativa y las otras 4 la perspectiva del servidor, tomando en cuenta una escala del 1 al 7 para realizar dicha evaluación. Esta dimensión se refiere al conocimiento y atención que tiene el Órgano Interno de Control para inspirar confianza en los usuarios.

En la tabla 5 se muestra la expectativa que tuvieron los servidores públicos en esta dimensión, el resultado promedio es de 27.06 respecto al máximo esperado de 28 puntos posibles, conformados por la operación aritmética de 7 por 4, en cuanto a la perspectiva el promedio es de 26.16 con base al punto máximo.

| Tabla 5. Dimensión de Seguridad |             |             |                     |
|---------------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| Máximo                          | Expectativa | Perspectiva | Porcentaje obtenido |
| 28                              | 27.06       | 26.16       | 97%                 |

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006).

Tomando como base la escala Likert, se adapta a la expectativa de los servidores públicos del órgano interno de control para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 6. Escala Likert para la dimensión de seguridad

| Escala de Likert | Significado                   | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente | Expectativas |
|------------------|-------------------------------|---|--------------|
| 1                | Totalmente insatisfecho       | 0-15  | 4.06         |
| 2                | Moderadamente satisfecho      | 15-30   | 8.12         |
| 3                | Ligeramente insatisfecho      | 30-45   | 12.18        |
| 4                | Ni insatisfecho ni satisfecho | 45-55   | 14.89        |
| 5                | Ligeramente satisfecho        | 55-70   | 18.95        |
| 6                | Moderadamente satisfecho      | 70-85   | 23.01        |
| 7                | Totalmente satisfecho         | 85-100  | 27.07        |

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006).

De acuerdo a la tabla 6 la perspectiva se ubica en el rango de porcentaje 85-100 el cual significa que el servidor público se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que ofrece el Órgano Interno de Control.

La dimensión de empatía está comprendida por 10 preguntas de las cuales las primeras 5 evalúan la expectativa y las otras 5 la perspectiva del servidor, tomando en cuenta una escala del 1 al 7 para realizar dicha evaluación. Esta dimensión se refiere a la atención individual que ofrece el Órgano Interno de Control a cada uno de los usuarios.

En la tabla 7 se muestra la expectativa que tuvieron los servidores públicos en esta dimensión, el resultado promedio es de 32.89 respecto al máximo esperado de 35 puntos posibles, conformados por la operación aritmética de 7 por 5, en cuanto a la perspectiva el promedio es de 31.16 con base al punto máximo.

| Tabla 7. Dimensión de Sensibilidad                                   |             |             |                     |
|--|-------------|-------------|---------------------|
| Máximo   | Expectativa | Perspectiva | Porcentaje obtenido |
| 35   | 32.89       | 31.16       | 95%                 |
| Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006). |             |             |                     |

Tomando como base la escala Likert, se adapta a la expectativa de los servidores públicos del órgano interno de control para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 8. Escala Likert para la dimensión de sensibilidad

| Escala de Likert | Significado                   | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente | Expectativas |
|------------------|-------------------------------|---|--------------|
| 1                | Totalmente insatisfecho       | 0-15  | 4.93         |
| 2                | Moderadamente satisfecho      | 15-30   | 9.87         |
| 3                | Ligeramente insatisfecho      | 30-45   | 14.80        |
| 4                | Ni insatisfecho ni satisfecho | 45-55   | 18.09        |
| 5                | Ligeramente satisfecho        | 55-70   | 23.02        |
| 6                | Moderadamente satisfecho      | 70-85   | 27.96        |
| 7                | Totalmente satisfecho         | 85-100  | 32.89        |

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006).

De acuerdo a la tabla 8 la perspectiva se ubica en el rango de porcentaje 85-100 el cual significa que el servidor público se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que ofrece el Órgano Interno de Control.

La dimensión de elementos tangibles está comprendida por 8 preguntas de las cuales las primeras 4 evalúan la expectativa y las otras 4 la perspectiva del servidor, tomando en cuenta una escala del 1 al 7 para realizar dicha evaluación. Esta dimensión se refiere a las instalaciones y equipo del Órgano Interno de Control.

En la tabla 9 se muestra la expectativa que tuvieron los servidores públicos en esta dimensión, el resultado promedio es de 26.02 respecto al máximo esperado de 35 puntos posibles, conformados por la operación aritmética de 7 por 5, en cuanto a la perspectiva el promedio es de 22.68 con base al punto máximo.

| Tabla 9. Dimensión de Elementos Tangibles                            |             |             |                     |
|--|-------------|-------------|---------------------|
| Máximo   | Expectativa | Perspectiva | Porcentaje obtenido |
| 28   | 26.02       | 22.68       | 87%                 |
| Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006). |             |             |                     |

Tomando como base la escala Likert, se adapta a la expectativa de los servidores públicos del órgano interno de control para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 10. Escala Likert para la dimensión de elementos tangibles.

| Escala de Likert | Significado                   | Rango de porcentaje de satisfacción del cliente | Expectativas |
|------------------|-------------------------------|---|--------------|
| 1                | Totalmente insatisfecho       | 0-15  | 3.90         |
| 2                | Moderadamente satisfecho      | 15-30   | 7.81         |
| 3                | Ligeramente insatisfecho      | 30-45   | 11.71        |
| 4                | Ni insatisfecho ni satisfecho | 45-55   | 14.31        |
| 5                | Ligeramente satisfecho        | 55-70   | 18.21        |
| 6                | Moderadamente satisfecho      | 70-85   | 22.12        |
| 7                | Totalmente satisfecho         | 85-100  | 26.02        |

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006).

De acuerdo a la tabla 10 la perspectiva se ubica en el rango de porcentaje 85-100 el cual significa que el servidor público se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que ofrece el Órgano Interno de Control.

En la siguiente tabla se puede observar los resultados generales por dimensiones, en donde muestra el porcentaje que se tiene de la expectativa respecto al puntaje máximo que establece el modelo servqual, así mismo la perspectiva se adapta a la expectativa máxima que tuvieron los servidores públicos evaluados.

| Tabla 11. Resultados Generales por Dimensiones |        |             |  |             |                     |
|--|--------|-------------|--|-------------|---------------------|
| Dimensiones                                    | Máximo | Expectativa | Porcentaje de Expectativa Respecto al Máximo | Perspectiva | Porcentaje Obtenido |
| Fiabilidad                                     | 35     | 33.3        | 95%  | 30.8        | 92%                 |
| Sensibilidad                                   | 28     | 26.25       | 94%  | 25.09       | 96%                 |
| Seguridad                                      | 28     | 27.07       | 97%  | 26.16       | 97%                 |
| Empatía  | 35     | 32.89       | 94%  | 31.16       | 95%                 |
| Tangibles                                      | 28     | 26.02       | 93%  | 22.68       | 87%                 |
| Total  | 100%   | 145.53      |  |             |                     |

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006).

En la tabla 12 se muestran los porcentajes que le corresponde a cada dimensión con respecto a la expectativa, siendo estos los nuevos valores que toman las dimensiones que evalúan el servicio del Órgano Interno de Control.

| Tabla 12. Puntaje máximo de expectativa |        |             |
|---|--------|-------------|
| Dimensiones                             | Máximo | Expectativa |
| Fiabilidad                              | 23%    | 33.3        |
| Sensibilidad                            | 18%    | 26.25       |
| Seguridad                               | 19%    | 27.07       |
| Empatía                                 | 23%    | 32.89       |
| Tangibles                               | 18%    | 26.02       |
| Total                                   | 100%   | 145.53      |

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS, ver. 21 (2006).

## 4.2 Discusión

Los resultados obtenidos muestran que el servicio que brinda el Órgano Interno de Control es de calidad, todos los resultados de las dimensiones evaluadas a través del modelo Servqual se posicionan dentro del punto más alto de la escala Likert, “totalmente satisfecho”.

Sin embargo, se observa que en la dimensión de seguridad la perspectiva fue más alta con respecto a las otras dimensiones, esto quiere decir que existe confianza en el órgano interno de control que influye de manera positiva en el usuario, en cuanto a los elementos tangibles es la dimensión con la percepción más baja, es decir las instalaciones y el equipo que conforman el departamento no son visualmente atractivas y modernas.

En cuanto a las investigaciones relacionadas con enfoque a las declaraciones patrimoniales, las encontradas se enfocan al cumplimiento de su objetivo como herramienta de transparencia, sin embargo, no se ha abordado el tema desde el punto de vista de calidad en el proceso de su elaboración, lo cual se considera de suma importancia puesto que este factor podría influir en que la información proporcionada realmente refleje lo que el servidor público declarante tiene como su información patrimonial.

En relación a las investigaciones de calidad que no aplican el modelo Servqual como instrumento para lograr sus objetivos, se observa que sus conclusiones coinciden con nuestra investigación, debido a que buscan identificar e implementar estrategias para una mejora continua, sin embargo, existen disidencias en los métodos implementados, tal es el modelo Servperf el cual su enfoque está en las perspectiva de los encuestados dejando de lado la expectativa que tienen, consideramos que al no tener en cuenta este dato no podrá comparar sus resultados, esto quiere decir que no se distingue con certeza si el servicio cumple con las expectativas del cliente.

Por otra parte, las investigaciones que implementaron el modelo Servqual tal como nosotras, coinciden en utilizar el programa SPSS para analizar sus resultados y de esta manera medir o conocer la calidad, entre las disidencias identificadas encontramos a la autora Reina Matsumoto Nishizawa que al realizar un análisis factorial, identifico brechas entre las dimensiones que ayudaron significativamente para medir la calidad e implementar estrategias de mejora en la organización, a diferencia de nosotras que al aplicar un estudio descriptivo y transversal sobre los resultados obtenidos, no analizamos brechas sin embargo logramos el mismo objetivo al que concluyó la autora.

## **5. Propuestas y Conclusiones**

### **5.1 Propuestas**

Se propone aplicar las estrategias basadas en los principios uno y seis, de la teoría de Deming , porque su enfoque es organizacional y busca mejorar la productividad y competitividad en el servicio, esto hace que los principios que propone se relacionen directamente con el Órgano Interno de Control, por su parte el principio uno se enfoca a la aplicación a largo plazo, este se refiere a “Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio”, consideramos que es fundamental que el trabajador sea consciente de la importancia que tiene brindar un buen servicio al usuario, para lograrlo se debe crear un plan basado en las competencias que deben ser desarrolladas para ofrecer un mejor servicio.

El principio seis establece “poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo”, como estrategia a corto plazo, es necesario que los directivos mantengan contacto con personal externo que brinde capacitaciones para reforzar conocimiento, aptitudes y habilidades del personal.

Por último, acerca de las implicaciones de la práctica de la contabilidad podemos señalar lo siguiente: concientizar a los servidores públicos sobre la

responsabilidad fiscal que adquieren al presentar la declaración patrimonial, porque al ser un instrumento que regula la evolución en el patrimonio de los declarantes compara los ingresos con los egresos y detecta casos de enriquecimiento ilícito.

También brindar asesoría contable a los declarantes para tener un mejor control sobre los ingresos durante el periodo a declarar y de esta manera estar preparados para realizar su manifestación de manera correcta, y elaboración de un plan para sensibilizar al órgano interno de control sobre la responsabilidad que tienen con los servidores públicos con menor grado de estudios.

## **5.2 Conclusiones**

Siendo que se plantearon dos hipótesis, se determina que la primera es nula, la cual establece que el servicio que brinda el Órgano Interno de Control no es de calidad, analizando los resultados obtenidos se observa que todas las dimensiones se encuentran dentro del punto más alto de la escala Likert, el cual determina que el usuario se encuentra totalmente satisfecho, esto quiere decir que al conocer la perspectiva de los usuarios coincidieron que el servicio si es de calidad, basado en el modelo Servqual.

En cuanto a la segunda hipótesis propuesta que establece; “El servicio que brinda el Órgano Interno de Control requiere de mejora continua que garantice la calidad en el servicio”, una vez analizados los resultados e interpretando su contenido, el órgano interno de control no requiere mejora continua ya que el servicio que brinda es de calidad de acuerdo al modelo Servqual, lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis número dos, sin embargo, es necesario precisar que si bien no es esencial realizar actividades de mejora continua que garanticen la calidad, las dimensiones que hayan obtenido la percepción más baja por parte del usuario requieren atención.

En lo que corresponde al objetivo general enfocado en identificar la calidad en el servicio de las manifestaciones de bienes, se cumplió de acuerdo a los resultados obtenidos en los siguientes términos; las dimensiones evaluadas que conforman el modelo Servqual son; fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, fueron evaluadas dentro del rango más alto de la escala Likert el cual muestra que el usuario se encuentra totalmente satisfecho con el servicio.

De acuerdo a lo anterior, el Órgano Interno de Control tiene la habilidad y los conocimientos para cumplir con el servicio e inspirar confianza, disposición para ofrecer atención adecuada y rápida, personal para brindar atención individual a los usuarios y cuenta con instalaciones y equipo necesario.

De manera que nuestra pregunta de investigación ha quedado contestada de la siguiente forma: la calidad en el servicio de la manifestación de bienes en el municipio de Jalpan de Serra es totalmente satisfecha.

Así mismo, las limitaciones que pudimos percibir consisten en que se puede aplicar el modelo Servqual en otros municipios con el mismo contexto que nosotras, solo en los casos en que el Órgano Interno de Control brinde el servicio de apoyo en la declaración patrimonial, por otro lado respecto a las propuestas de mejora continua, no se asegura que puedan ser aplicables a municipios, donde la muestra sea más pequeña, en su caso, se sugiere dar la capacitación a los declarantes y no al personal.

Por añadidura se observó que un área pendiente de investigar es si la profesionalización y aspectos como: la personalidad, el puesto que desempeña o las relaciones laborales que mantiene, se encuentran directamente asociadas con la perspectiva en la calidad.

Finalmente, es de gran importancia reconocer el impacto que tiene la contabilidad en las declaraciones patrimoniales, debido a que se conforma por información contable relevante para cumplir los objetivos que persigue. De igual forma es

importante reconocer el espacio que brinda el órgano interno de control al acompañar a los servidores públicos en el proceso para dar cumplimiento a sus obligaciones.

## 6. Referencias bibliográficas

(CIOMS) The Council for International Organizations of Medical Sciences. (2002). Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos. Ginebra. Consultado en octubre del 2018. [http://www.cioms.ch/publications/guidelines/pautas\\_eticas\\_internacionales.htm](http://www.cioms.ch/publications/guidelines/pautas_eticas_internacionales.htm)

Avellaneda Naranjo, D. E. (2021). *Declaración patrimonial y de conflicto de interés: un diagnóstico en el Instituto Michoacano de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales*. [Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. [http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB\\_UMICH/6338](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/6338)

Ayala Andia, D. A. y Blanco Sotomayor, R. A. (2021) *Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad de César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/pdf/520207254.pdf>

Ayuntamiento de Jalpan de Serra, Querétaro. (2020). *Manual General de Organización*. [https://lasombradearteaga.segobqueretaro.gob.mx/04\\_period/frame.html](https://lasombradearteaga.segobqueretaro.gob.mx/04_period/frame.html)

Barrios Fretes, A. (2018). *Pioneros de la Calidad*. [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201\\_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2016, 18 de julio). *Ley General de Responsabilidades Administrativas*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2017, 18 de abril). *Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de [http://legislaturaqueretaro.gob.mx/app/uploads/2016/01/LEY124\\_59\\_18.pdf](http://legislaturaqueretaro.gob.mx/app/uploads/2016/01/LEY124_59_18.pdf)

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Carmona Dávila, D. (20 de octubre de 2022). *1982 Fundamentos de la Renovación Moral. Miguel de la Madrid Hurtado*. Memoria Política de México. <http://www.memoriapoliticademexico.org/Textos/7CRumbo/1982MMH-FundRenM.html>

Decreto 21 de 2015 [con fuerza de ley]. Por medio del cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de combate a la corrupción. 27 de mayo de 2015. D.O. No. DCCXL

Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Gobierno Municipal. (2018, 27 de febrero) *Reglamento Interior del Órgano Interno de Control del Municipio de Jalpan de Serra, Querétaro*. La Sombra de Arteaga. Obtenido de <https://municipiodejalpan.gob.mx/transparencia/reglamentos/REGLAMEN TO%20INTERIOR%20DEL%20ORGANO%20INTERNO%20DE%20CONTROL%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20JALPAN%20DE%20SERRA .pdf>

- Hall, Robert T. (2017). *Ética de la Investigación Social*. UAQ, CONBIOETICA, México.
- Hernández Sampieri S. Fernández Collado C. y Baptista Lucio M. (2010). *Metodología de la investigación*; 5ª ed. México. Mc Graw Hill.
- Hernandez, S y rodriguez, y Pulido Martinez, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. McGraw HILL.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hurtado Cisneros. A., (2015). *Capítulo segundo antecedentes del sistema de responsabilidades* en L. F. Herrera M. (Ed.), *El Sistema de Responsabilidades de los Servidores Públicos en México* (1ra. ed., pp. 31-73). Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Ibarra Morales, L.E., Espinoza Galindo, B. y Casas Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *TECNOCIENCIA CHIHUAHUA Revista de ciencia y tecnología, Volumen VIII (Núm. 2)*, 98-108. <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619/640>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34),181-209. [fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2022]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Monroy Ceseña, M. A. (2014-2015). Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Ciencia desde el Occidente*, 2(1), 81-91. <https://biblat.unam.mx/es/revista/ciencia-desde-el->

[occidente/articulo/analisis-teorico-de-los-modelos-sobre-la-calidad-en-el-servicio-percibido](#)

Montaudon, C. (2004). *Historia de la calidad mundial* [Archivo PDF].  
[https://books.google.com.mx/books?id=ytyX6vJsAisC&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=calidad&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=ytyX6vJsAisC&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad&f=false)

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. (ISO 9000).  
<https://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA%20ISO%209000%202015.pdf>

Orrico Gálvez, A. (2013). *Declaración de Situación Patrimonial de los Servidores Públicos. su análisis desde la perspectiva del Control Interno*.  
<https://scripta.up.edu.mx/bitstream/handle/20.500.12552/966/R0053323.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paniagua Vázquez, A. y Morales Zamorano, M. A. (2015). *Transparencia, rendición de cuentas y gobernanza. La acreditación ciudadana de la función contralora de los municipios en México. Un análisis de la administración 2010-2013 del municipio de Juárez*. *Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública*, vol. 8, pp. 75-105.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5656158>

Raigorodsky N., Gómez N., Dassen N., y Baragli N., (2003). *Políticas de transparencia desarrolladas por la oficina anticorrupción de la República Argentina* [Archivo PDF].  
[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/26-art\\_probidad-oa\\_argentina.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/26-art_probidad-oa_argentina.pdf)

Real Academia Española. (s.f.). Calidad. En *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Recuperado el 20 de octubre de 2022, de <https://dpej.rae.es/lema/calidad>

Real Academia Española. (s.f.). Declaración patrimonial. En *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Recuperado el 20 de octubre de 2022, de <https://dpej.rae.es/lema/declaraci%C3%B3n-patrimonial>

Rodríguez Ayala, N. F. (2021). *La Declaración Patrimonial como Instrumento de Control de Bienes para Prevenir el Enriquecimiento Ilícito en el Ecuador* [Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Magister en Administración Jurídico, Tributaria y Financiera, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24069>

Secretaría de la Función Pública. (2018). *Sistema Nacional Anticorrupción (SNA)*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sfp/acciones-y-programas/sistema-nacional-anticorrupcion-64289?idiom=es>

Torres Fragoso, J. y Luna Espinoza, I. (2022). *Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec*. Contaduría y Administración; Vol. 67, Núm. 1, 2022. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/4119288>

Torres Samuel, M. & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.

Ugalde, L. C. (s.f.). *La rendición de cuentas en los gobiernos estatales y municipales*. Auditoría Superior de la Federación. [http://www.asf.gob.mx/uploads/63\\_serie\\_de\\_rendicion\\_de\\_cuentas/rc4.pdf](http://www.asf.gob.mx/uploads/63_serie_de_rendicion_de_cuentas/rc4.pdf)

- Vásquez Vetterlein, M. C., (2016). *Delitos de los servidores públicos: sanciones a la falta de presentación de declaraciones juradas patrimoniales*. <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/12/1%C2%B0-Lugar-Mo%CC%81nica-Cecilia-Va%CC%81squez-Vetterlein-EFS-de-Chile.pdf>
- Velázquez Ramírez, F.D. (2015). Instrumentos para la medición y mejoramiento de atención ciudadana. Administración pública municipal 2012-2015. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro. <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3472/1/RI002832.pdf>.
- Villanueva, E. (2008) Publicidad de las declaraciones patrimoniales de los servidores públicos: una reflexión comparativa en A. Zaldívar Lelo de Larrea, y E. Ferrer Mac-Gregor, (Ed.), *La ciencia del derecho procesal constitucional*. (p. 430).
- ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición.

## **7. Apéndice**

### **ANEXO A.**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUERETARO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS JALPAN

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Folio:

Fecha:

Hora:

Lugar:

Nombre de la participante:

La presente investigación es conducida por María Isabel Acuña Palacios y Lizbeth Callejas Sierra, alumnas del noveno semestre de la licenciatura en Contabilidad en el Campus Jalpan de la Universidad Autónoma de Querétaro. El objetivo general es conocer cómo es la calidad de servicio de la manifestación de bienes en el municipio de Jalpan de Serra.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en un cuestionario que tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas si usted así lo decide. De igual forma le informo que no existe ningún tipo de retribución económica al

participar, para que se sienta en la confianza de expresarse libremente y sin coacción, así como de que este cuestionario no implica riesgo alguno para usted en su integridad física, psicológica o moral. Y que al final de la investigación se le podrá informar de los resultados de la misma.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado de los alcances descritos anteriormente en razón de la meta de este estudio que se me ha explicado de manera sencilla. Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos y he recibido copia de este documento.

Reconozco que la información proporcionada en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto perjudique mi persona.

---

Firma del Participante

| <b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>   |  |   |   |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Expectativas de los encuestados<br/>(Como espera recibir el servicio)</b> |  |   |   |   |   |   | <b>Perspectivas de los encuestados<br/>(Como recibió el servicio)</b> |   |          |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6   | 7 |          |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <b>1</b>   | ¿Cuándo el Órgano Interno de Control promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir? |   |   |   |   |   |   |   | <b>1</b> | ¿Cuándo el Órgano Interno de Control promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple? |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>2</b>   | ¿Cuándo el servidor público tiene  |   |   |   |   |   |   |   | <b>2</b> | ¿Cuándo el servidor público tiene un problema,                                      |   |   |   |   |   |   |   |



|   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|   | respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control deben dar un servicio rápido?                          |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control le dan un servicio expedito y rápido?              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles?   |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control siempre están dispuestos a ayudarle?               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles? |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control nunca están ocupados para resolver a su solicitud? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| <b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| <b>Expectativas de los encuestados (Como espera recibir el servicio)</b> |  |   |   |   |   |   |   |   | <b>Perspectivas de los encuestados (Como recibió el servicio)</b> |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |  |
| 1  | ¿El comportamiento de los empleados del Órgano Interno de Control, debe infundir confianza en usted? |   |   |   |   |   |   |   | 1   | ¿El comportamiento de los empleados del Órgano Interno de Control, infunde confianza en usted? |   |   |   |   |   |   |   |  |  |

|   |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2 | ¿El servidor público debe sentirse seguro en las transacciones con el Órgano Interno de Control?                                  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | ¿Se siente seguro en las transacciones del Órgano Interno de Control?                            |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control, deben ser corteses de manera constante con usted?                                   |  |  |  |  |  |  |  | 3 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control son corteses?                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los servidores públicos? |  |  |  |  |  |  |  | 4 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control tienen conocimiento para responder a sus preguntas? |  |  |  |  |  |  |  |

| <b>DIMENSIÓN DE EMPATÍA</b>  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| <b>Expectativas de los encuestados<br/>(Como espera recibir el servicio)</b> |   |   |   |   |   |   |   |   | <b>Perspectivas de los encuestados<br/>(Como recibió el servicio)</b> |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|  |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |   |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |
| 1  | ¿El Órgano Interno de Control debe dar atención individualizada a los |   |   |   |   |   |   |   | 1   | ¿El Órgano Interno de Control tiene empleados que le dan atención individual? |   |   |   |   |   |   |   |  |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
|   | servidores públicos?   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ¿El Órgano Interno de Control debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los servidores públicos? |  |  |  |  |  |  |  | 2 | ¿El Órgano Interno de Control le da atención individual?                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ¿El Órgano Interno de Control debe preocuparse de sus mejores intereses?   |  |  |  |  |  |  |  | 3 | ¿El Órgano Interno de Control se preocupa por sus mejores intereses?            |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ¿Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted?  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | ¿Los empleados entienden sus necesidades específicas?                           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | ¿El Órgano Interno de Control debe tener horarios de atención convenientes para todos los servidores públicos?       |  |  |  |  |  |  |  | 5 | ¿El Órgano Interno de Control tiene horario de atención conveniente para todos? |  |  |  |  |  |  |  |  |

| DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES                                     |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Expectativas de los encuestados<br>(Como espera recibir el servicio) |  |   |   |   |   |   |   | Perspectivas de los encuestados<br>(Como recibió el servicio) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7   |   |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1  | ¿El Órgano Interno de Control debe tener equipos de aspecto moderno?   |   |   |   |   |   |   |   | 1 | ¿El Órgano Interno de Control tiene equipos de aspecto moderno?           |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Las instalaciones físicas del Órgano Interno de Control, deben ser atractivas?                                |   |   |   |   |   |   |   | 2 | ¿Las instalaciones físicas del Órgano Interno de Control, son atractivas? |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control deben verse pulcros?  |   |   |   |   |   |   |   | 3 | ¿Los empleados del Órgano Interno de Control se ven pulcros?              |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el Órgano Interno de Control? |   |   |   |   |   |   |   | 4 | ¿Los materiales asociados al servicio son atractivos?                     |   |   |   |   |   |   |   |