



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de los Servicios y Satisfacción del contribuyente en el  
Municipio Distrital de Castilla, Piura – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Farias Farfan, Cindy Carol (orcid.org/0000-0002-0955-8719)

**ASESOR:**

Dr. Obiol Anaya, Erick Francesc (orcid.org/0000-0002-3513-5592)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Piura – Perú

2023

## DEDICATORIA

*A mi hija Celeste por entender mi ausencia todos esos fines de semana que no estuve ahí para jugar, conversar o disfrutar de nuestra amistad. Gracias por el café en las madrugadas.*

*Cindy Carol*

## AGRADECIMIENTO

*Mi profundo agradecimiento a mis amigos que apoyaron en muchos aspectos para que esta investigación llegue a buen término.*

*Cindy Carol*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
Referencias Bibliográficas	35
Anexos	41

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Población de contribuyentes de la Municipalidad distrital de Castilla, 2022	16
Tabla 2. Muestra de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Castilla, 2022	17
Tabla 3. Resultados de la normalidad de las variables de estudio.	21
Tabla 4. Coeficiente de correlación de la rho de Spearman.	22
Tabla 5. Rho de Spearman entre calidad de los servicios y la satisfacción del contribuyente.	23
Tabla 6. Rho de Spearman entre la fiabilidad y satisfacción del contribuyente.	23
Tabla 7. Rho de Spearman entre la responsabilidad y satisfacción del contribuyente.	24
Tabla 8. Rho de Spearman entre la seguridad y satisfacción del contribuyente.	25
Tabla 9. Rho de Spearman entre la empatía y satisfacción del contribuyente.	26
Tabla 10. Rho de Spearman entre los bienes tangibles y satisfacción del contribuyente.	27

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios y satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, Piura 2022. El universo de la población sobre la cual se realizó el trabajo de investigación estuvo constituida por 34000 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Castilla. La muestra se encuentra constituida por 400 administrados. La forma de recojo de información se realizó a través del instrumento de investigación conocido como encuesta, clasificada por variables una de las cuales fue “calidad de los servicios” la cual constó de 15 ítems y la variable “satisfacción de los contribuyentes” la cual constó de 16 ítems. Luego se procesó la información obtenida mostrando los siguientes resultados: existe relación entre la variable calidad de los servicios y la variable satisfacción de los contribuyentes del municipio distrital de Castilla, Piura; a un nivel significativo; también se demostró que existe relación entre las dimensiones de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario del centro MAC Piura 2022, a un nivel significativo. La investigación concluye que, si la calidad de los servicios es alta, el nivel de satisfacción del contribuyente también será alto; por ello, se acepta la hipótesis positiva planteada.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, calidad del servicio, Municipalidad distrital de Castilla.

## ABSTRACT

The present research work has as a general objective to determine the relationship that exists between the quality of the services and the satisfaction of the taxpayers in the district municipality of Castilla, Piura 2022. The universe of the population on which the research work was carried out was Made up of 34,000 taxpayers from the Castilla District Municipality. The sample is made up of 400 administered. The form of information collection was carried out through the research instrument known as a survey, classified by variables, one of which was "quality of services" which consisted of 15 items and the variable "taxpayer satisfaction" which consisted of 16 items. Then the information obtained was processed, showing the following results: there is a relationship between the variable quality of services and the variable satisfaction of the taxpayers of the district municipality of Castilla, Piura; at a significant level; It was also demonstrated that there is a relationship between the dimensions of the service quality variable and the user satisfaction variable of the MAC Piura 2022 center, at a significant level. The investigation concludes that, if the quality of the services is high, the level of satisfaction of the taxpayer will also be high; therefore, the positive hypothesis proposed is accepted.

Keywords: User satisfaction, quality of service, District Municipality of Castilla.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad de los servicios y los bienes constituye una característica fundamental en todos los ámbitos del desarrollo humano; es catalogado como una necesidad; lo cual está presente en instituciones públicas y privadas; situación que presenta un desafío que debe de alcanzarse y mantenerse. Las organizaciones que no apuestan por la calidad de sus servicios, presentan grandes problemas que se asocian al grado de satisfacción de sus clientes o usuarios; generando muchos problemas que afectan el desarrollo institucional.

Eduarte (1999); señala que la atención al desarrollo de la calidad de los servicios; viene generando en diferentes estados; la necesidad de mejorar y modernizar sus estructuras y procedimientos; ya que demanda el cumplimiento de algunos estándares de atención en razón a la gestión que se desarrolla de manera efectiva en las distintas organizaciones. Por esta razón el Estado debe de promover la innovación y el cambio como un mecanismo de mejoramiento constante en atención de los requerimientos que se plantean para brindar mejores servicios; constituyéndose de esta manera en la atención de una política a nivel social; que favorece el desarrollo del sector público.

Cabe destacar que el sector público debe de desarrollar una visión de tipo empresarial; en favor de los usuarios y de esta manera brindar sus servicios en base a la calidad de atención de sus procesos y procedimientos por esta razón los Estados deben de realizar diagnósticos de manera contante con la finalidad de poder conocer las necesidades de sus administrados; cuyo propósito es poder satisfacer las expectativas, ahorrar tiempo y recursos y sobretodo facilitar sus servicios sin pérdida de tiempo y con la asignación de menores recursos; una vez que se han estandarizado los procedimientos.

Cabe destacar que los países no tienen el mismo modelo de gestión; sin embargo, se debe de considerar que cada vez que se refiera a la medición de la calidad, debemos de tener en cuenta la certificación ISO; la cual constituye un medio de normalización de carácter universal; cuyo propósito es desarrollar de manera constante y sostenida el mejoramiento de los bienes y servicios; lo cual se ejecuta

atendiendo a poder satisfacer las necesidades de los usuarios, entre otros parámetros establecidos.

En la comunidad de la Unión Europea – UE; se cuenta con un denominado centro de normalización; en la cual encontramos que las empresas se encuentran en calidad de consorciadas con el referido centro, con la finalidad de brindar calidad, fiscalización de las actividades que realizan y sobretodo la certificación de la calidad de sus procesos. Cabe desatacar que el gobierno español cuenta con su propio protocolo de desarrollo de la calidad, el cual recibe el nombre de AENOR. En los estados asiáticos; el principal objetivo es el perfeccionamiento constante de la calidad de todos sus servicios y bienes; constituyendo en una política de Estado; que se implanta en la vida de los consumidores e inversionistas; así como también en el desarrollo de los productos, bienes y servicios. Sin embargo, es necesario puntualizar que el gobierno chino; viene desarrollando la certificación ISO; que va de manera paralela con la metodología de la calidad total. (Blog Calidad ISO, 2016).

En el Perú; hablar sobre la calidad en general; requiere del conocimiento de los estudios que ha desarrollado el Instituto Nacional de Calidad – INACAL (2022); en la cual se presenta que menos del 5% de las empresas que se encuentran formalmente constituidas; son poseedoras de un sistema de gestión de la calidad. De acuerdo a las cifras proporcionadas por la SUNAT; de un total de 1 382 899 de empresas formales; únicamente un promedio de 1 500 cuenta con certificación de calidad ISO.

La calidad de los servicios y los bienes dentro de la gestión pública constituye; una nueva forma de administración eficiente. Los gobiernos locales; manifiestan que existen varios modelos de gestión; sin embargo, se debe de tener en cuenta la ley orgánica de los municipios; en el cual se presentan de manera sistematizada los distintos modelos de gestión; que incluyen la atención de sus respectivas herramientas gestionarias; que orientan el desarrollo local; así como también el orden en el tema económico de cada municipio.

Para el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2018); el desarrollo de la gestión municipal tiene como base su normatividad y propia reglamentación; la cual se encuentra presente en un 99,9%; así mismo se reporta que la

organización y funciones se desarrolla en un 88,2%; respecto a los manuales de organización de funciones estos se presentan en un 85,6%; y sobre los planes de desarrollo municipal concertados estos están desarrollados en un 79,6%. Cabe destacar que el 46,9% de los municipios provinciales en el país poseen un plan de acondicionamiento territorial.

Es importante precisar que el gobierno peruano viene trabajando de manera sostenida con el objetivo de mejorar el desarrollo de las políticas públicas; teniendo como base los llamados instrumentos de gestión; que buscan la modernización del Estado Peruano; con el propósito de poder alcanzar la calidad de sus servicios teniendo como base la eficiencia y eficacia de los mismos. Este proceso al cual hacemos referencia constituye un modelo de gestión basado en resultados que se brinda al servicio de los administrados; tal como declara la Secretaria de Gestión Pública en el país. (2020); de esta manera se pretende disminuir las brechas actuales entre los servicios que se esperan recibir y los que se reciben.

Las municipales sean provinciales o distritales; tienen como función esencial relacionarse de manera directa con sus contribuyentes. Abad y Carrasco (2018); señalan que las municipales en su gran mayoría no desarrollan modelos de gestión que faciliten la integración de todos sus procesos y procedimientos en el orden administrativo; lo cual dificulta el hecho de poder alcanzar un alto grado de eficacia a nivel administrativa y de esta manera gerencial eficientemente a los municipios.

Por ejemplo, el municipio de Lima en el 2015; se ubicó como una municipalidad con los más altos estándares a nivel internacional; recibiendo la certificación ISO 9001: 2015; en consecuencia, al haber reconocido los procedimientos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento sean estas temporales, indeterminadas, corporativas o cesionarias para las entidades ubicadas en el centro de Lima metropolitana. Es así que otros municipios han continuado en la misma línea de gestión; tal es el caso del municipio de San Isidro; quienes también han obtenido la certificación ISO; en razón del ahorro de tiempo para el desarrollo de los procedimientos a nivel interno en relación a sus contribuyentes; lo cual continúa perfeccionándose, con la finalidad de poder siempre entregar un servicio de calidad y sobretodo rápido; no generando mayores gastos de los ya dispuestos.

En base a descripción de las distintas situaciones problemáticas a las que se enfrenta la gestión pública de los municipios; se establece la siguiente pregunta: ¿existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en el municipio distrital de Castilla, en la región Piura, 2022? Así mismo presentamos las siguientes preguntas complementarias: ¿existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de los servicios: confiabilidad, seguridad, empatía, bienes tangibles con la satisfacción de los usuarios en el municipio distrital de Castilla?

Para tal efecto por medio del estudio desde un punto de vista práctico; al analizar los resultados que presenta la relación entre ambas variables; se busca establecer los mecanismos necesarios para poder desarrollar una gestión municipal eficiente; que tenga como base la satisfacción de los contribuyentes; ya que de ellos depende también el crecimiento institucional. Desde una perspectiva social; la investigación permite analizar si las decisiones y acciones que se vienen desarrollando son las adecuadas; y de esta manera poder comprobar si la optimización de los recursos está presentando una buena distribución de todos los procesos que a la fecha se vienen realizando.

El objetivo general está dado por analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes que acuden al municipio distrital de Castilla, en la región Piura en el año 2022. Los objetivos específicos a lograr primero buscan caracterizar la calidad de los servicios actuales; así como también describir las características que presenta la satisfacción de los contribuyentes; para finalmente poder analizar cada una de las dimensiones: fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía y elementos tangibles con la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla.

La hipótesis general del estudio se enmarca en afirmar que existe relación significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla en la región Piura, en el año 2022. Respecto a las hipótesis específicas estas son analizadas en función de la relación de cada una de las dimensiones con la variable satisfacción de los contribuyentes.

## II. MARCO TEÓRICO

Armada (2018); en Colombia; desarrolla una investigación en la cual aborda la satisfacción de los contribuyentes en relación a la calidad de los servicios deportivos que brinda una municipalidad. El propósito del estudio es analizar la satisfacción de los usuarios de las instalaciones deportivas. La investigación presenta un diseño basado en la atención de una metodología de tipo selectiva; se hizo uso de encuestas; en las cuales resulto que debe de haber una mayor diferenciación en el tema de los deportes de acuerdo a la edad; ya que no existe distinción de tal efecto; y muchas veces los niños y jóvenes adolescentes son los más afectados; debe de atenderse de acuerdo a una diferenciación de horarios; así como también tener en cuenta el género de los participantes; con la finalidad de poder mejorar los servicios que se brindan.

Villota (2018); en Ecuador; desarrollo también un estudio referente a las estrategias que permiten gestionar de mejor manera la calidad, para incrementar la satisfacción de los servicios en un Hospital municipal; la investigación presenta un corte cuantitativo; sin embargo, cabe destacar el hecho de la gran importancia de los servicios en salud que son brindados por una municipalidad con la finalidad de ofrecer a sus contribuyentes; mejores opciones de atención sanitaria; sin embargo, tal como se ha revelado por medio de la aplicación de las encuestas es necesario, mejorar las expectativas de los usuarios que acuden a las instalaciones del hospital; se debe de mejorar los aspectos tangibles; así como brindar el uso de medicamentos básicos a precios competitivos en el mercado; se puede continuar con el desarrollo de este proyecto pero es necesario un mayor nivel de inversión en los aspectos de tecnología médica; ya que de esta manera se estaría alcanzado mejores estándares de atención.

Basantes (2017); en Ecuador; también desarrollo una investigación sobre el modelo de gestión administrativa y la calidad de los servicios en un municipio. El objetivo fue evaluar si el actual modelo de gestión resulta ser eficiente y adecuado al contexto; teniendo como base la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes. La evaluación diagnostica revela que el modelo de gestión actual no presenta una buena calidad de los servicios los cuales se brindan a los contribuyentes; por tanto, los trámites deben de presentar una mayor rapidez y

disponer de medios tecnológicos con la finalidad de poder ahorrar tiempo y dinero en el contexto de gestión documentaria; la gran mayoría de contribuyentes señala que la gestión tiene que mejorar; en la búsqueda de mejores estándares de calidad, en todos los aspectos del gobierno autónomo descentralizado.

Peñarreta (2017); en Ecuador, analiza el liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores del municipio de Loja. Por medio de este estudio se busca analizar la correlación entre ambas variables; en el cual se hace uso del muestreo estratificado; realizando con una muestra de 134 colaboradores y 200 contribuyentes. El estudio concluye que no existe relación entre ambas variables; lo cual indica que existen diferentes tipos de responsabilidades dentro del desarrollo de la gestión municipal; esto ocasiona que el liderazgo no sea valorado de la misma manera y forma por los empleados. Los jefes o gerentes que son por lo general responsables demandan un mayor trabajo a nivel coordinado y requieren una mayor sistematización por parte de los colaboradores; esperando resultados eficaces y oportunos; esta situación muchas veces no es del agrado de todos; ya que implica el cumplimiento de normas y reglamentos que se encuentran claramente establecidos.

Fuentes (2018); en el Perú; analiza el tema de la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en una municipalidad; se busca analizar el grado de relación entre ambas variables. La municipalidad tiene un promedio de 12 471 contribuyentes; se ha trabajado con una muestra pequeña de 324 personas. El tipo de investigación es correlacional; bajo un diseño no experimental – transversal. Se aplicó una encuesta de 18 ítems y 20 ítems respectivamente en atención a las variables; haciéndose uso de la escala de Likert. El estudio concluye en que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes; para ello se debe tener como base el cumplimiento de las acciones de planificación de la gestión; así como la organización que es vital para poder atender el direccionamiento y control que requiere la municipalidad; por esta razón la satisfacción es una variable de tipo dinámico que siempre deberá medirse con la finalidad de poder determinar si las acciones que se están desarrollando son las adecuadas.

Carbajal (2017); en Perú, desarrolla también un estudio en el cual aborda la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en un módulo de atención congresal. El objetivo busca analizar la relación que presentan ambas variables. El tipo de investigación es básica correlacional; de diseño no experimental – transversal. La población está dada en 12 111 contribuyentes y la muestra con la cual se han aplicado los instrumentos de recolección de datos fue de 380. El estudio concluye que existe una significativa relación entre ambas variables; tal como queda expresado por medio del valor de la rho de Spearman  $r = 0,794$  puntos.

Caruajulca (2017); en Perú; también aborda el tema de la gestión, la eficiencia y la calidad de los servicios de atención en un municipio. El objetivo es proponer un modelo de gestión administrativa para la municipalidad con la finalidad de poder mejorar las variables analizadas. La investigación es correlacional; la población está conformada por 103 trabajadores; se aplicó un cuestionario cuyos resultados revelan que existe una significativa relación entre las variables analizadas; así como también se ha encontrado que al caracterizar los procesos administrativos; estos requieren una mayor atención de los procedimientos que se desarrollan; con la finalidad de poder contribuir de manera efectiva en su mejoramiento; el valor de obtenido de la rho de Spearman fue de 0,765 puntos. La investigación propone acciones de carácter urgente con la finalidad de poder mejorar el desarrollo de los procesos existentes.

Cuyo y López (2017); en Perú; analizan las distintas características y estructuras que tiene la cultura organizacional en el desarrollo de la gestión municipal; la cual se presenta ante el hecho de determinadas prácticas y supuestos; que predominan en el desarrollo de un tipo de gestión. En el estudio se ha hecho uso de entrevistas, por medio de las cuales se ha podido determinar que existe un alto nivel de crisis en el sector laboral tanto en el orden interno como en el externo; se requiere un mayor número de mano de obra calificada; lo cual también implica que debe de buscarse personal que se encuentra más acorde en el perfil laboral que desarrolla en la municipalidad; de esta manera se podrán mejorar algunos servicios y situaciones en el orden administrativo.

García (2016); en Perú, también analiza el tema de la gestión administrativa y la eficacia de sus resultados en un área o división municipal. El objetivo del estudio

es poder identificar las fortalezas y debilidades que presenta la gestión actual, con la finalidad de poder brindar alternativas de solución frente a los problemas que requieren una mayor atención de los hechos descritos. Tal como se evidencia en el desarrollo del estudio, existen muchos factores que deben de mejorar, de esta manera se podrá brindar mejores estándares de calidad del servicio en el área evaluada; sobre todo atendiendo en relación a la rapidez de los procesos; y a la generación de trámites en línea que buscan el ahorro de tiempo y recursos en el orden económico.

Mego (2016); en Perú, también analiza la gestión de la calidad con el objetivo de mejorar los servicios en la municipalidad de Chiclayo; la investigación fue descriptiva; en el cual se hace uso del método de análisis con el cual se estudia el contexto municipal, la muestra fue de 190 sujetos; en el estudio se concluye que los servicios que brinda la municipalidad están calificados como deficientes; existe una infraestructura no adecuada; falta actualizar la organización de la institución; asignar las funciones de forma de mayor operatividad; coordinar entre los mismos miembros que conforman la entidad; es necesario orientar los servicios a las expectativas que presentan y demandan los usuarios, con la finalidad de poder satisfacer las mismas; lo que busca es poder proponer un modelo de gestión que se basa en el desarrollo de la calidad total.

Paiva y Meca (2018); en Perú; analiza la gestión de los servicios y los niveles de satisfacción de los usuarios de una municipalidad; el método de investigación utilizado es mayormente el deductivo; el diseño investigativo es no experimental causal – transversal. Se aplicaron cuestionarios basados en la escala de medición ordinal; en la cual se tiene que el 40,5% de los contribuyentes encuestados considera que los servicios que brinda la municipalidad son calificados como deficientes; así mismo la satisfacción de los contribuyentes son alcanza un 32,8% en la categoría de regular; finalmente se declara que la gestión de la calidad de los servicios no se encuentra implementada de manera correcta y esto afecta el desarrollo de la gestión en general; es necesario la planificación a niveles macro y micro dentro de la municipalidad; lo que se busca es entregar un servicio oportuno y rápido en beneficio de la comunidad.

Lalupú (2017); en Perú, también analiza la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los contribuyentes en un municipio de la región de Piura; el objetivo es correlacionar los resultados que presentan ambas variables. El tipo de investigación es descriptiva y de diseño no experimental. En el estudio se concluye que ambas variables se encuentran significativamente vinculadas; así como también las dimensiones analizadas; es necesario enfatizar que la calidad de los servicios municipales actualmente no son los adecuados; aún se basan en la burocracia en generan gran pérdida de tiempo; se hace necesario apostar el por el uso de las tecnologías de la información; por esta razón la satisfacción de los contribuyentes presentan una alta conflictividad que no aporta al desarrollo de la gestión. Es necesario atender con políticas ágiles que busquen el mejoramiento de los servicios de manera sostenida y permanente.

Hay que tener en cuenta que la calidad de un bien o servicio; se encuentra estrechamente vinculada a la vida humana; es decir el hombre busca producir servicios y bienes que ayuden a facilitar el desarrollo de su entorno en el cual habita. Abigail (2011); considera que por medio de la historia se puede evidenciar las evidencias por el mejoramiento de la calidad en todo lo que rodea a la humanidad; en todos los aspectos: sociales, políticos, económicos, ambientales, alimenticios, etc. Sin embargo, se debe de considerar que la cultura japonesa ha desarrollado en un alto grado el principio de la calidad total, como parte de una filosofía de vida; que todos deben de practicar y poseer.

Cueva (2015); considera que por medio de la historia la palabra calidad ha evolucionada de manera sostenida; utilizándose hoy en día de manera masiva; ya que está presente en cualquier ámbito de la sociedad; por tanto, su significado reviste complejidad y también multidimensionalidad. Se debe de tener en cuenta una definición correcta del contexto en el cual se presenta y se desarrolla. Del Salto (2014); manifiesta que la voluntad por construir la calidad; se basa en el hecho de la planificación; así como también en el análisis que demanda el fortalecimiento de este factor; se debe de considerar la preparación, los requerimientos y el fortalecimiento de las áreas en la cual se aplica; ya que de esta manera se logra su efectividad; permitiendo obtener mejores resultados y mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Sosa (2000); declara que para poder comprender la calidad; se debe de tener en cuenta la excelencia y la búsqueda de ella; debido a que las entidades que se proponer desarrollar la calidad de sus servicios y bienes; buscar satisfacer las necesidades y requerimientos de sus usuarios; bajo esta condición la calidad es sinónimo de una mejor y detallada atención; en la cual no deben de presentarse errores o deficiencias que podrían en peligro su óptima calificación.

Vásquez (2015); considera que existen distintos enfoques que se encuentran asociados al desarrollo de la calidad; estos aplicándolos de manera correcta permitirán una gestión de la misma de manera eficiente; el autor menciona siete enfoques; los cuales explicaremos a continuación. El primero de ellos denominado enfoque en el cliente; en el cual se busca plantear diagnosticar y conocer detalladamente las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes. El segundo enfoque es denominado enfoque estratégico; en el cual la institución debe de tener desarrollada una visión estratégica; estableciéndose para tal efecto enfoques a largo plazo y el compromiso de desarrollar dichas acciones.

Vásquez (2015); también menciona un tercer enfoque el cual es denominado liderazgo; en donde el rol que desarrolla el líder; constituye un factor de carácter preponderante; asumiendo compromisos en atención al logro de estrategias. El cuarto enfoque está basado en los procesos; bajo el cual se debe de brindar el valor de interés para el cliente; basados en el énfasis del control y desarrollo de los procesos por resultados. El quinto enfoque está vinculado a la orientación de las personas; bajo el cual se busca el desarrollo de procedimientos eficaces; así como también comportamientos que responden al orden de los involucrados; se debe de tener en cuenta que los procesos se pueden ver afectados, si las personas responsables se encuentran faltos de interés y presentan desconocimiento de las acciones a desarrollar.

Vásquez (2015); también considera dos enfoques más el llamado enfoque científico y el enfoque que se encuentra orientado hacia el mejoramiento continuo; que se basa en el aprendizaje y la innovación. El enfoque científico hace referencia a la gestión de la calidad y califica las decisiones tomando en cuenta los datos y las evidencias que se presentan; estas calificaciones pueden generar acciones innovadoras. Por último, el enfoque basado en el mejoramiento continuo; implica el

desarrollo de un constante aprendizaje; así como también la búsqueda de soluciones que tienen por objetivo mejorar de manera continua la actual practica; y de esta manera desarrollar mejores procesos.

La Asociación Española para la Calidad, (2017); señala que la actual administración en atención de la calidad de los servicios; constituye una parte fundamental de los modelos de gestión, los cuales son aplicados en determinadas instituciones; en atención a sus necesidades y requerimientos; teniendo en cuenta estos aspectos se brinda las demandas que solicita el usuario. Se debe de considerar que los modelos de calidad; son aspectos esenciales que se utilizan para poder desarrollar de manera acertada y pertinente la gestión; así mismo a diferencia de las normativas; la calidad no es un listado de requisitos que direccionen el cumplimiento de la mejora. Cabe señalar que los modelos de gestión son: la calidad total, el modelo de excelencia y el modelo del mejoramiento continuo.

Parasuraman, Zeithaml y Berry. Matsumoto (2014); desarrollaron un modelo de gestión de la calidad al cual denominaron SERQUAL; el cual es un modelo de gestión de la calidad de los servicios; que se constituye en una forma para poder cuantificar los servicios y establecer las expectativas; así como también la percepción de los usuarios. El método SERVQUAL; busca información precisa sobre las opiniones que expresa el usuario en relación al servicio que recibe; así como también tiene en cuenta las percepciones y expectativas; las cuales serán tomadas en cuenta para poder mejorar dentro de la organización.

La calificación SERVQUAL; presenta cinco dimensiones que evalúan la calidad de los servicios que se reciben. La fiabilidad se define en cumplimiento del servicio ofrecido; la responsabilidad es la buena voluntad de brindar ayuda a los usuarios para atenderlos en el menor tiempo posible; la seguridad, está dada por el conocimiento que tienen los empleados en relación a lo que hacen y ofrecen. La empatía, ofrece una atención personalizada y por último los bienes tangibles; están vinculados a la parte estructural que ofrece la institución.

Huamán (2017); considera que los instrumentos basados en la calificación SERVQUAL; son determinantes para poder tener en cuenta dos mediciones: la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. El autor considera que

estas brechas, que separan las expectativas del servicio y el servicio ofrecido; nos brindan el detalle de las percepciones que presentan los usuarios; ello servirá para poder analizar y corregir las situaciones que no se encuentran configuradas de manera correcta.

Duque (2005); considera una visión paradigmática de todo este proceso de la calidad; por tanto, determina cinco categorías para poder evaluar de manera correcta el desempeño organizacional; teniendo en cuenta la satisfacción; la cual deberá de ser comparada con las expectativas. La fiabilidad es una característica que se asocia a las instituciones para que el servicio que se ofrece sea confiable, cuidadoso y seguro; es decir se debe de brindar un servicio correcto en toda su dimensión. El segundo aspecto a tener en cuenta es la seguridad, por medio de la cual el cliente espera obtener una respuesta favorable frente a sus problemas de la mejor manera posible, cuidando los intereses del cliente; dicha condición demanda un mayor nivel de preocupación para alcanzar un más alto grado de satisfacción.

Duque (2005); considera que el tercer aspecto es la responsabilidad; la cual se orienta en generar un servicio rápido y cumplimiento oportuno de las obligaciones asumidas. El cuarto es la empatía; por medio de la cual se expresa la voluntad de poder brindar una atención personalizada; generando un fuerte vínculo de participación y compromiso con los objetivos institucionales. Por último, la intangibilidad; lo cual implica que la calidad de servicio es un aspecto que debe de brindarse siempre en su totalidad.

Carmona y Leal (1998); señalan que la satisfacción del usuario; es una percepción que desarrollan las personas en respuesta a un servicio o producto adquirido. Los autores consideran que la calidad tiene por objetivo desarrollar altos niveles de satisfacción en las personas que reciben los servicios basados en calidad. Enfatizan que si estos procedimientos se desarrollan de manera perfecta la satisfacción podrá regirse en base a procedimientos y normativas adecuadas que buscan lograr ese objetivo.

Herzberg, Mausner y Snyderman, (2010); señalan que la satisfacción del usuario tiene como base el poder alcanzar dos factores; los cuales tienen como fundamento la satisfacción laboral de las personas que se desarrollan en la institución; así como

también el crecimiento a nivel profesional; en la cual se deberá tener en cuenta aspectos que reciben el nombre de factores higiénicos que pueden favorecer la satisfacción dentro de la denominación de intervalos de calificación bastante altos.

La clave para el éxito empresarial es la búsqueda de la satisfacción de los clientes; por eso por medio de la norma ISO 9001; se busca alcanzar la sistematización de la gestión de la calidad; que tiene a su vez como base los estándares internacionales; por esta razón es muy importante dar seguimiento a los niveles y características que presenta la satisfacción de los clientes; así como también, escuchar las críticas y las opiniones, que tienen por objetivo corregir los aspectos que deben de mejorar.

Ramos (2016); señala que la satisfacción de los clientes o usuarios o en nuestro caso contribuyentes; tiene como fundamento tres teorías que determinan el comportamiento que presenta la satisfacción. La primera teoría es la denominada teoría de las brechas, que tiene como base las discrepancias respecto a la percepción de la calidad de un servicio brindado; observándose que existe un desacuerdo entre la condición que se recibe y lo que se esperaba recibir. Así también tenemos la teoría de la catástrofe, que tiene como base la lógica difusa; en base a esta teoría los modelos de satisfacción del cliente no presentan una relación de tipo lineal; generando inconformidades de las expectativas que se esperan lograr o alcanzar; entre el servicio adquirido y la relación que espera el cliente respecto al servicio o producto. Finalmente, la teoría de la satisfacción específica que se orienta a la transformación del servicio y la satisfacción que se agrega al mismo.

García (2010); señala expresamente que las municipalidades son órganos descentralizados, que reciben el nombre de Gobierno Local; el cual es consecuencia de la decisión popular; por medio de las elecciones municipales y también regionales; que se desarrollan cada cuatro años. De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades; la municipalidad se define como una instancia de gobierno que es promotor del desarrollo a nivel local; las municipalidades poseen personería jurídica; así como capacidad plena para poder cumplir con sus objetivos y fines; así también las municipalidades poseen personería jurídica de derecho público; todo ello se menciona en la Ley N° 27972.

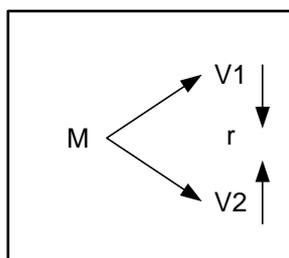
García (2010); también menciona que hay que tener en cuenta el orden jerárquico de las municipalidades; la primera de ellas es la municipalidad provincial; su ámbito de demarcación es la provincia; considerando también el radio de acción de las municipalidades distritales y los centros poblados; el marco legal está determinado por la Constitución Política del Perú; así como también la ley de municipalidades y su modificatoria; dichas leyes regulan el desarrollo de sus actividades y el funcionamiento del sector público; considerando los aspectos normativos en base a la atención de los sistemas administrativos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El enfoque de la investigación que se ha desarrollado es cuantitativo; tiene como base la observación, la medición de las variables y su tratamiento estadístico del comportamiento de las mismas. Hernández y otros (2016); señala que el tipo de investigación es descriptiva; ya que tienen por finalidad la caracterización de cada una de las variables; considerando también las dimensiones que componen su estructura; se busca establecer una correlación de las mediciones, aplicando para ello la prueba de hipótesis entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes.

El diseño de la investigación de acuerdo a Hernández y otros (2016); es no experimental de tipo transversal; debido a que no existe ninguna manipulación de las variables y estas han sido analizadas en el contexto que se presentan de manera independiente y en un mismo tiempo; el criterio a considerar es objetivo. El esquema que sintetiza este diseño es el siguiente:



En donde tenemos: “M” es la denominada muestra a considerar en el proceso de investigación; “V1” es la variable Calidad de los servicios; “V2” es la variable Satisfacción de los contribuyentes; y “r” es la relación entre ambas variables que integran el estudio.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

##### Variable 1: Calidad de los servicios.

Carrasco (2009); define a la calidad de los servicios como un proceso que se dirige en poder obtener la satisfacción de las personas cuando se adquiere un servicio o bien.

Operacionalmente la calidad de los servicios es analizada en función de cinco dimensiones: fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; para tal efecto se han construido los ítems necesarios que nos han permitido obtener una medición numérica de los mismos; para lograr tal efecto se aplicó una escala de medición de tipo ordinal en los intervalos de bueno, regular y malo.

## **Variable 2: Satisfacción de los contribuyentes**

Kotler (2003); señala que la satisfacción de los contribuyentes en este caso se define como un estado de ánimo por parte de las personas en atención del comportamiento sobre referencia del rendimiento que es recibido por parte de la entrega de un servicio o producto en función de sus expectativas.

Operacionalmente la satisfacción de los contribuyentes es analizada en relación a sus dimensiones: expectativas, percepciones; atención y queja; conformidad e información; para tal efecto se han diseñado los ítems necesarios; tomando en consideración la escala ordinal que evalúa la variable en relación a los intervalos: bueno, regular y malo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

La población de acuerdo a Arias (2012); se define como un conjunto determinado o indeterminado de elementos que presentan ciertas características comunes que favorecen el desarrollo de una investigación. Carrasco (2016); considera que la población es un conjunto de elementos; en este caso se encuentran direccionados en la municipalidad distrital de Castilla en la región Piura; los cuales ascienden a un total de 35 200 contribuyentes; la información ha sido extraída de la municipalidad distrital.

Tabla 1.

*Población de contribuyentes de la Municipalidad distrital de Castilla, 2022*

Sexo	2022
Masculino	19 500
Femenino	15 700
Total	35 200

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

La muestra de acuerdo con Lalangui (2018); es una parte de la población que presenta las mismas características y particularidades; de la cual se va obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación. De acuerdo al caso que nos encontramos desarrollando la muestra es considerada de tipo probabilístico; es decir, que en consideración al tamaño de la población; se ha hecho uso de una formula estadística para poder determinar con precisión la cantidad de elementos a los que han sido aplicados los instrumentos permitiendo el recojo de la información.

Ochoa (2015); señala que el muestreo probabilístico constituye una técnica por la cual los elementos que conforman la población; presentan una mayor posibilidad de ser tomados en consideración, es decir se usa este criterio para poder seleccionar la muestra con la cual se desarrolla el estudio; tras haber aplicado las formulas estadísticas la distribución de la muestra queda configurada por la siguiente distribución.

Tabla 2

*Muestra de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Castilla, 2022*

Sexo	2022
Masculino	228
Femenino	172
Total	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

Los criterios de inclusión tomados en consideración en el desarrollo del estudio están dados por una población económicamente activa que se entre los 18 a 60 años de edad; presenta estudios, sabe leer y escribir; así como comprender la información que se le brinda y además hace uso de los diferentes servicios que brinda la municipalidad distrital de Castilla en la región Piura.

Los criterios de exclusión que se han tomado en consideración están dados por aquellos contribuyentes que, habiendo recibido la información sobre el desarrollo del estudio, se niegan a participar en el mismo; así como también aquellas personas que no tributan en la municipalidad distrital de Castilla, pero que acuden a ella por algún tipo de información.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El desarrollo de la investigación tiene como base la aplicación de algunas técnicas de investigación en el orden de las ciencias sociales, tal como es el caso de la encuesta; que por medio del instrumento denominado cuestionario, recoge la información necesaria para poder cuantificar las variables y caracterizarlas. Así mismo es importante precisar que por ser una investigación desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, se hace uso de distintos métodos y técnicas que permiten el recojo de la información.

Arias (2012); manifiesta que la encuesta es un instrumento muy utilizado en los procesos de investigación en el campo de las ciencias sociales; su uso se ha convertido en algo muy repetitivo; sin embargo, brinda la información requerida; por tanto, su diseño debe de ser preciso.

Cabe destacar que también se han utilizado otras técnicas de investigación como el análisis documental por medio del cual se ha podido procesar la información, que ha permitido la construcción teórica de la investigación; que va de la mano con el uso de la internet; que también facilito el uso de los repositorios internacionales y nacionales.

Los cuestionarios aplicados, han sido diseñados teniendo en cuenta el proceso de operacionalización de las variables; así mismo para tal efecto se ha desarrollado la aplicación de una prueba piloto; la cual fue aplicada a 30 sujetos para poder medir la confiabilidad y fiabilidad de los instrumentos diseñados. La confiabilidad del instrumento se realizó por medio de la aplicación del alfa de Cronbach; cuyo valor alcanzado fue de 0,782 puntos; lo cual registra un valor muy aceptable para la continuidad del proceso. Este valor revela que existe una buena consistencia interna a nivel de los ítems formulados.

La validez de los instrumentos fue desarrollada por medio de la evaluación de tres expertos en el tema de investigación; para lograr esta acción se aplicó una ficha de validación; en la han considerado una calificación por cada uno de los ítems diseñados; proponiendo también algunas recomendaciones en su formulación. Hay que precisar que el instrumento aplicado se elaboró en función de cada variable y por cada una de las dimensiones consideradas en el desarrollo del proceso.

### **3.5. Procedimiento.**

El desarrollo de la presente investigación ha desarrollado los siguientes procedimientos. El primero de ellos realizado fue la validación de los instrumentos que se han diseñado para el presente proceso de estudio; para tal efecto se han subsanado las observaciones formuladas por los expertos considerados en el proceso; pasando luego a desarrollar la aplicación de una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento diseñado; como el resultado fue favorable; se continuo con la aplicación a las 400 personas que fue nuestra muestra en la municipalidad distrital de Castilla; teniendo muy en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

La información recopilada fue procesada por medio del software estadístico SPSS; y para tal efecto se han elaborado tablas que sistematizan dicha información para su posterior análisis e interpretación. La interpretación y análisis de la información se ha desarrollado teniendo en cuenta los aportes teóricos analizados; con los cuales se han podido discutir sus resultados en comparación con otros estudios ya realizados; y finalmente se han elaborado las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

El análisis de la información se ha realizado teniendo en cuenta la estadística descriptiva; para tal efecto se ha hecho uso del SPSS en su versión 23 para windows; dicha información fue sistematizada por medio de la construcción de tablas; por medio de frecuencias y porcentajes; así como las pruebas de hipótesis que han permitido obtener los valores de correlación entre las variables y sus dimensiones; gracias a las pruebas estadísticas no paramétricas: chi cuadrado y la rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos.**

La información que se recopila en el presente informe de investigación esta sustentada en citas y referencias bibliográficas que tienen como base la normatividad del estilo APA; tal como lo establece la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Para tal efecto en atención de la guía de productos académicos se

ha hecho uso del esquema cuantitativo. Así mismo se ha cumplido con establecer los mecanismos de coordinación con el municipio para poder aplicar el presente trabajo de investigación. Los datos han sido recogidos de manera confidencial y en base al anonimato de los sujetos informantes a quienes se les comunico de manera previa la razón del desarrollo del estudio de manera muy precisa.

Otro de los factores que se tienen en cuenta es el uso del software antiplagio Turnitin; el cual es inferior el 25% tal como lo establece la Escuela de Posgrado; cumpliendo así mismo con los protocolos técnicos y éticos. Así mismo se tienen en cuenta los principios de justifica, de beneficencia; y de respeto por la información brindada por las personas.

## IV. RESULTADOS

Tabla 3

*Resultados de la normalidad de las variables de estudio.*

Kolmogorov – Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	0,108	400	0,000
Satisfacción	0,098	400	0,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

Una de las primeras acciones estadísticas desarrolladas fue la prueba de normalidad, dado que la muestra está compuesta por 400 sujetos; se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov; debido a la cantidad; para lo cual se tiene lo siguiente:

Variable: Calidad de los servicios.

Hipótesis: La distribución que presenta la calidad de los servicios, presenta una distribución normal.

Hipótesis Nula: La distribución que presenta la calidad de los servicios, no presenta una distribución normal.

Variable: Satisfacción de los contribuyentes.

Hipótesis: La distribución que presenta la satisfacción de los contribuyentes, presenta una distribución normal.

Hipótesis Nula: La distribución que presenta la satisfacción de los contribuyentes, no presenta una distribución normal.

### **Interpretación.**

Para poder obtener una respuesta favorable de aceptación de las hipótesis formuladas en atención de la prueba de normalidad aplicada; se tiene que el valor obtenido del “p” valor es menor que 0,05 puntos; por tanto, se acepta la hipótesis en cada una de las variables. Así mismo observamos los valores obtenidos en la

tabla 3; por esta razón la aplicación de la prueba de correlación a desarrollar es la rho de Spearman; dado que es una prueba no paramétrica.

Tabla 4

*Coefficiente de correlación de la rho de Sperman.*

Valor de la rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

En la tabla 4 se aprecia el detalle de la distribución de los valores de acuerdo al intervalo para su posterior interpretación numérica.

### **Prueba de hipótesis.**

Hipótesis general: Existe relación significativa y directa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Hipótesis nula: No existe relación significativa y directa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tabla 5.

*Rho de Spearman entre calidad de los servicios y la satisfacción del contribuyente.*

	Rho de Spearman	Satisfacción del contribuyente
Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	0,721
	Sig. (bilateral)	0,000
	Número	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

### **Interpretación.**

Los resultados que se detallan en la tabla 6; nos muestra el valor obtenido de la prueba de correlación en función de ambas variables: calidad de los servicios y satisfacción de los contribuyentes. El valor del “p” o la significatividad bilateral es cero; lo cual es inferior a los 0,05 puntos. Así mismo se ha obtenido que el coeficiente de correlación arroja 0,721; este valor indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: Existe relación significativa y directa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

### **Hipótesis específica 1.**

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Hipótesis específica nula 1: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tabla 6

*Rho de Spearman entre la fiabilidad y satisfacción del contribuyente.*

	Rho de Spearman	Satisfacción del contribuyente
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,621
	Sig. (bilateral)	0,000
	Número	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

### **Interpretación:**

En los resultados que se muestran en la tabla 7; se tiene que la muestra fue de 400 sujetos; así mismo el “p” valor obtenido o la significatividad bilateral es de 0,000 puntos; lo cual es inferior al valor de 0,05. La correlación obtenida fue de 0,621; el valor alcanzado indica una correlación positiva moderada; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

### **Hipótesis específica 2.**

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Hipótesis específica nula 2: No existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tabla 7.

*Rho de Spearman entre la responsabilidad y satisfacción del contribuyente.*

	Rho de Spearman	Satisfacción del contribuyente
Responsabili dad	Coeficiente de correlación	0,625
	Sig. (bilateral)	0,000
	Número	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

### **Interpretación:**

En los resultados que se describen en la tabla 8 se muestra la correlación entre responsabilidad y la satisfacción de los contribuyentes; en la cual se tiene que el “p” o la significatividad bilateral es de 0,000 puntos; valor que es inferior a 0,05 puntos; así mismo el valor resultante de la prueba de correlación es de 0,625; lo cual demuestra que existe correlación moderada y positiva entre ambas categorías evaluadas; esto genera que se rechace la hipótesis específica nula y se acepte la

hipótesis específica 2; es decir, existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022

### Hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Hipótesis específica nula 3: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tabla 8.

*Rho de Spearman entre la seguridad y satisfacción del contribuyente.*

	Rho de Spearman	Satisfacción del contribuyente
	Coeficiente de correlación	0,642
Seguridad	Sig. (bilateral)	0,000
	Número	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

### Interpretación:

Los resultados que se describen en la tabla 9; respecto a la correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del contribuyente; teniendo en cuenta que el valor del llamado “p” valor o significatividad bilateral corresponde a 0,000 puntos; dicha estimación es menor que 0,05; así mismo el resultado de la correlación entre ambas categorías es de 0,642; este valor es calificado como una relación significativa y positiva; por tanto, se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica 3; es decir; existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

#### **Hipótesis específica 4.**

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Hipótesis específica nula 4: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tabla 9.

*Rho de Spearman entre la empatía y satisfacción del contribuyente.*

	Rho de Spearman	Satisfacción del contribuyente
	Coeficiente de correlación	0,628
Empatía	Sig. (bilateral)	0,000
	Número	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

#### **Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la tabla 10 nos muestran el cálculo de la correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los contribuyentes; en la que se presenta el valor asignado al llamado “p” o significatividad bilateral; la cual arroja 0,000 puntos; este valor es inferior al 0,05. El grado de correlación está dado por el resultado de la rho de Spearman de 0,628 puntos; lo cual significa que existe correlación positiva y significativa; por ello se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica 4, es decir, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

#### **Hipótesis específica 5.**

Hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Hipótesis específica nula 5: No existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tabla 10.

*Rho de Spearman entre los bienes tangibles y satisfacción del contribuyente.*

Rho de Spearman		Satisfacción del contribuyente
Bienes tangibles	Coeficiente de correlación	0,617
	Sig. (bilateral)	0,000
	Número	400

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

**Interpretación:**

Finalmente, los resultados que se detallan en la tabla 11; nos muestra el cálculo de la correlación de Spearman en respuesta a la dimensión bienes tangibles y la variable satisfacción de los contribuyentes. Para ello el valor obtenido del “p” valor o significatividad bilateral es de 0,000 puntos; dicho valor es inferior a los 0,05 puntos. El coeficiente de correlación es 0,617 puntos; lo cual indica que existe correlación moderada positiva entre ambas categorías. Por esta razón, se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica 5; es decir; existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados que se observan en la tabla 5; respecto a la prueba de hipótesis general; la cual permite observar el resultado de la correlación entre las variables: calidad de los servicios y satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla en el periodo 2022; nos muestra que el valor del denominado “p” valor o significatividad bilateral; cumple con ser inferior a los 0,000 puntos; por tanto, se afirma que existe correlación entre ambas variables; siendo esta significativa y positiva en un valor de 0,721 puntos; por lo tanto se acepta la hipótesis general: existe relación significativa y directa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

El resultado obtenido revela que si la calidad de los servicios que ofrece el municipio son mejorados; entonces la satisfacción de los contribuyentes también mejorara; generando a la vez una mejor gestión municipal. Paiva y Meca (2018); presentan coincidencia con los resultados obtenidos; ya que en su investigación también encuentran correlación positiva significativa entre las mismas variables estudiadas; por ello afirman que si la calidad de los servicios en un municipio es deficiente; entonces la satisfacción de los contribuyentes se verá afectada de manera significativa.

Sosa (2017); señala que la calidad de los servicios en general constituye un factor de suma importancia dentro de la gestión tanto pública como privada; hace referencia a un nivel de excelencia; en el cual la institución u organización tiene el propósito de generar una mejor atención en el desarrollo de todos sus procesos con la finalidad de atender mejor a sus usuarios. Carrasco (2019); considera que la calidad de los servicios; constituye un proceso en constante construcción; el cual responde a un orden dinámico; en la búsqueda de la satisfacción de los clientes que apuestan por obtener un bien o servicio en óptimas condiciones de calidad.

Los resultados que se muestran en la tabla 6; hacen referencia a la correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla; en la cual se obtiene el resultado del “p” valor o significatividad bilateral en 0,000 puntos; lo cual es inferior al valor esperado de 0,05 puntos; por tanto, el valor que se expresa por medio de la rho de Spearman fue de 0,621 puntos;

estableciéndose una correlación significativa, directa y positiva; bajo este criterio se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis; declarando que: existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Los resultados presentados son similares a los estudios realizados por Carbajal (2017); quien manifiesta la existencia de una relación directa, positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a los módulos de atención a la ciudadanía que brinda una oficina congresal de la república del Perú; en la cual se evidencia que la fiabilidad favorece el desarrollo de la satisfacción de manera directa. Druker (1990); considera que la fiabilidad, facilita en este caso a los usuarios o contribuyentes a revelar una mayor capacidad de conocimientos a nivel profesional dentro de una institución; lo cual implica el poder brindar o ofrecer mejores servicios en todo momento; favoreciendo así el desarrollo de la gestión institucional.

En los resultados que se muestran en la tabla 7, respecto a la formulación de la hipótesis específica 2, se tiene que el resultado de la correlación entre la dimensión responsabilidad y la variable satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla; atendiendo al valor obtenido del "p" valor o la significatividad bilateral, la cual es de 0,000 puntos; que a su vez se compara con el valor permitido de 0,05 puntos; significa que la correlación de la rho es de Spearman es de 0,625 puntos; lo cual señala que existe correlación, directa, moderada y positiva; lo cual implica que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis positiva; es decir; existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Los resultados encontrados en atención de la dimensión responsabilidad y la variable satisfacción de los contribuyentes; son similares a los obtenidos por Huamán (2017); quien en su estudio; señala que la responsabilidad es percibida como un factor de tipo moderado que alcanza un 72,9%. Para Carmona y Leal (2018), señalan que el perfeccionamiento de la atención de este proceso tiene que ver con la formación de la satisfacción de los usuarios o contribuyentes; a quienes debe de permitirse desarrollar acciones que faciliten una mayor respuesta en atención de poder lograr sus requerimientos de manera rápida y responsable.

Matsumoto (2014); considera que la responsabilidad constituye una capacidad esencial que va de la mano con la buena voluntad de poder brindar ayuda a los usuarios o clientes; en razón del menor tiempo de espera posible; bajo esta acción el contribuyente se podrá sentir más satisfecho debido a que su respuesta es inmediata.

En los resultados que se presentan en la tabla 8; se muestra el resultado de la correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla. El valor obtenido del llamado “p” valor o significatividad bilateral es de 0,000 puntos; lo cual es inferior a los 0,05 puntos; el valor de la correlación de Spearman es de 0,642 puntos; lo cual significa que la correlación es positiva, directa y significativa; por tanto, se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica 3; es decir, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Los resultados obtenidos son similares a los reportados por Lalupú (2017); quien en su investigación reporta que la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios alcanzar un valor de 89.6% de correlación directa. Por otra parte, Carbajal (2017); considera que la existencia de existencia de la seguridad favorece una mejor calidad de los servicios; por tanto, también mejorara la satisfacción de manera directa. De acuerdo al modelo SERVQUAL; se tiene que la seguridad es asociada al conocimiento que poseen los colaboradores respecto a las actividades que hacen y ofrecen. Duque (2015); considera que los clientes que sienten seguridad; en los procesos que realizan se sienten más satisfechos; esperando mejores resultados. Por ello podemos afirmar que, si los trabajadores municipales realizan con preocupación sus actividades, entonces los usuarios se sentirán más seguros.

En los resultados que se muestran en la tabla 9, se tiene la correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los contribuyentes en el municipio de Castilla; en el cual se muestra el resultado del llamado “p” valor o la significatividad bilateral; la cual es 0,000 puntos valor inferior a los 0,05 puntos; así mismo el resultado de la correlación es de 0,628 puntos; por tanto, existe correlación directa, positiva y significativa; esta acción permite rechazar la hipótesis

especifica nula y aceptar la hipótesis específica 4; es decir, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

El modelo SERVQUAL; señala que la empatía es percibida como un ofrecimiento asociado al desarrollo de la atención de manera personalizada. Vásquez (2015); afirma que el enfoque basado en la orientación de las personas; se considera como un proceso eficaz y además está asociado al desarrollo de comportamientos apropiados en los cuales las personas se encuentran involucradas de manera directa; con el objetivo de desarrollar procesos sustentados en la calidad. Los resultados obtenidos también coinciden con la investigación desarrollada por Huamán (2017); quien evidencia que la empatía favorece el nivel de satisfacción en los usuarios; encontrándose en ello una relación significativa.

Finalmente, en los resultados que se muestran en la tabla 10, describen el comportamiento de la dimensión bienes tangibles y la variable satisfacción de los contribuyentes que acuden al municipio distrital de Castilla; en el cual se tiene que el “p” valor o significatividad bilateral es de 0,000 puntos; lo cual es inferior al valor de 0,05 puntos; esto favorece el resultado de la rho de Spearman que presenta una correlación de 0,617 puntos; razón por la cual se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica 5; es decir, existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción de los contribuyentes en el municipio distrital de Castilla, región Piura, 2022.

Tal como afirma Carbajal (2017); se ha podido determinar en su investigación resultados similares a los encontrados en el presente informe; teniendo en cuenta también una relación directa y significativa entre ambas categorías. Huamán (2017); encuentra también resultados similares entre los bienes tangibles y la satisfacción de los usuarios o contribuyentes en nuestro caso. De acuerdo al modelo SERVQUAL; tenemos que los bienes tangibles son percibidos por los usuarios como: los equipos, infraestructura; y materiales en general que ofrece la institución.

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes sobre los 400 contribuyentes del municipio distrital de Castilla en el año 2022, sí existe y es significativa, corroborándose la hipótesis positiva. El resultado obtenido deja en evidencia que cuando la calidad del servicio es alta, también será alto el nivel de satisfacción. Estos resultados coinciden con lo encontrado por otros estudios.
2. Entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de los servicios y la variable satisfacción de los contribuyentes sobre los 400 usuarios del municipio distrital de Castilla en el año 2022, sí existe relación y es significativa. Este resultado deja ver que cuando un usuario se siente satisfecho con la calidad del servicio se debe a que considera que ha recibido el servicio adecuado desde el primer momento. El estudio acepta la hipótesis positiva propuesta y coincide con lo planteado por algunos teóricos.
3. Entre la dimensión seguridad de la variable calidad de los servicios y la variable la satisfacción de los contribuyentes sobre los 400 usuarios de la del municipio distrital de Castilla en el año 2022, sí existe relación y es significativa. El estudio acepta la hipótesis positiva planteada, estos hallazgos coinciden con los aportes de la teoría sobre el tema, así como de lo encontrado por otros estudios. El resultado obtenido deja en evidencia que a medida que la dimensión seguridad mejora, también mejora la satisfacción del usuario; eso significa que un usuario se sentirá más satisfecho cuando la capacidad de respuesta es la que esperaba recibir.
4. Entre la dimensión empatía de la variable calidad de los servicios y la variable satisfacción de los contribuyentes sobre los 400 usuarios del municipio distrital de Castilla en el año 2022, sí existe relación y es significativa, por ello el estudio acepta la hipótesis positiva planteada. El resultado obtenido deja en evidencia que el usuario se sentirá satisfecho con la calidad de los servicios cuando sienta que la entidad está dispuesta a ofrecer cuidado y atención personalizada.

5. Entre la dimensión bienes tangibles de la variable calidad de los servicios y la variable satisfacción de los contribuyentes sobre los 380 usuarios del municipio distrital de Castilla en el año 2022, sí existe relación y es significativa, por ello el estudio acepta la hipótesis positiva planteada. El resultado muestra que el usuario se sentirá satisfecho con la calidad de los servicios siempre y cuando la entidad cuente con una buena infraestructura y adecuados equipos y material de comunicación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La subgerencia de recursos humanos debe establecer un plan de capacitación para el personal municipal sobre temas vinculados a mejorar la calidad de los servicios y la rapidez de respuesta. Tener personal capacitado para este tipo de situación influirá en la mejora de la gestión municipal y la percepción de sus usuarios.
2. La subgerencia de logística debe implementar con mejores herramientas tecnológicas a todas las unidades orgánicas de la municipalidad; esto mejorará su nivel de retroalimentación y productividad, fomentando positivamente la percepción de satisfacción del usuario.
3. Es recomendable que futuros investigadores tomen como referencia el presente estudio y que profundicen en las variables de investigación, con la finalidad de contribuir en mejorar la calidad de los servicios prestados por entidades municipales y así lograr mayor satisfacción por parte de los usuarios.
4. Para conocer como quiere ser atendido el usuario se deben realizar encuestas periódicas y colocar buzones de sugerencias que permitan conocer los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas se debe utilizar para mejorar la calidad del servicio.

## REFERENCIAS .

- Abad, W., y Carrasco, L. (2018). Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la municipalidad distrital de Choros, 2018. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24957/abad\\_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24957/abad_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Abigail, V. (2011). En la teoría y práctica de esfuerzos por asegurar la calidad de servicio (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Agencia peruana de Noticias. (05 de enero de 2019). Piura: Indecopi elimina 1,784 barreras burocráticas ilegales en 11 municipios. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-piura-indecopi-elimina-1784-barreras-burocraticas-ilegales-11-municipios-738187.aspx>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Armada, E. (2015). La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución (tesis doctoral). Universidad de Murcia, España. Recuperada de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asociación Española para la Calidad. (2017). Norma UNE-EN ISO 9004 y UNE 66174. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/iso-9004-y-une-66174>
- Basantés, S. (2014). Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>

- Blog Calidad ISO. (09 de enero de 2016). ¿Cómo funciona la gestión de la calidad en otros países?. recuperado de <http://blogdecalidadiso.es/como-funciona-la-gestion-de-la-calidad-en-otros-paises/>
- Carbajal, C. R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Carmona, A., y Leal, A. (2018). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 4(1), 53-80. Recuperado de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/78838/la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_los\\_dos\\_factores\\_en\\_la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/78838/la_teor%C3%ADa_de_los_dos_factores_en_la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2016). Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de la investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Caruajulca, N. (2016). Modelo de Gestión para la Eficiencia y Calidad de Servicio en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza - Amazonas, 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1182/NEYDA%20MARIELA%20CARUAJULCA%20YOPLAC.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión: Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista Espacios, 39 (50), 14.
- Cueva, V. (2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Piura, Perú (tesis de pregrado). Universidad de Piura.
- Cuyo, V., y Lopez, K. (2016). Características de la Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2015: Un Enfoque Estratégico (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San

Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2819>

Del Salto, E. (2016). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía (tesis de maestría). Universidad Central de Ecuador, Quito. Recuperado de [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf)

Duque, E.J. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>.

Eduarte, A. (2019). Calidad en el servicio al cliente. Revista ciencias administrativas y financieras de la seguridad social. 7(1). Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591999000100006](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006)

El Comercio (4 de abril de 2018.). Defensoría: municipalidad fue institución con más quejas en Puno. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/puno/municipalidad-provincial-puno-institucion-quejas-noticia-486104>.

Escobar, J., Cuervo, A. (s/f). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. Avances en medición, 6, 27 - 36. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/71113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/71113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

Fuentes, J. (2018). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2017 (tesis de pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/163>

García, M. (2018). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Recuperado de  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez\\_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación (Quinta ed.). Mexico D.F: Interamericana editores, S.A.

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (2019). The motivation to work. New york: Wiley. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Corongo, 2015 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Corongo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). Perú: Indicadores de gestión municipal 2018. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf)

Kotler, P. (2003). Dirección de mercadotecnia (8va ed.). México D.F: Prentice Hall Hispanoamericana.

Lalangui, D. (2018, junio, 24). Población y muestra de tesis. Emprendimiento contable Perú. Recuperado de <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>

Lalupú, L. (2017). Percepción sobre Calidad del Servicio y Satisfacción del Contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, año 2016 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

Matsumoto, 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.

Mego, O. (2011). Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo Lambayeque, 2011

(tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>

Municipalidad de Lima. (s.f.). Distinguen a la municipalidad de Lima con certificación ISO 9001:2015. Recuperado de <http://www.munlima.gob.pe/noticias/item/37150-distinguen-a-la-municipalidad-de-lima-con-certificacion-iso-9001-2015>

Noticias piura 3.0. (15 de 01 de 2019). Funcionarios evidencian deficiencias dejada por la antigua gestión edil en castilla. Recuperado de <https://noticiapiura30.com/2019/01/funcionarios-evidencian-deficiencias-dejada-por-la-antigua-gestion-edil-en-castilla/>

Ochoa, C. (2015, febrero,27). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Netquest. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Paiva, O., y Meca, J. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de piura - 2018. Tzhoecoen. 10(4), 686 - 697. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>.

Peñarreta, D. (2014). La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja. Loja, Ecuador (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3872>

Ramos, Z. (2016). Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Moquegua, Perú.

Radio Programas del Perú (2016). Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

- Secretaría de Gestión Pública. (s.f.). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Sosa, D. (2020). Los Servicios Turísticos, Cualidades y Medición. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Vásquez, A. (2015). 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestio9-de-la-calidad>.
- Villota, V. (2015). Estrategias de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización del hospital Cantonal Básico de Colta, Dr. Publio Escobar (tesis de maestría). Univerisdad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://docplayer.es/74452572-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes.html>

## ANEXOS

## Anexo 1

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Calidad de los Servicios	Proceso que se lleva a cabo dirigido a la obtención de la satisfacción del usuario que busca adquirir un bien o servicio. (Carrasco, 2009)	Fiabilidad	X1. Habilidad del personal para realizar el servicio.	1, 2	Ordinal Malo: 16 - 36 Regular: 37 - 54 Bueno: 55 - 60
		Responsabilidad	X2: Disposición y voluntad de servir de forma rápida.	3, 4, 5	
		Seguridad	X3: Conocimiento y capacidad del personal para brindar confianza y credibilidad	6, 7, 8	
		Empatía	X4: Aspecto del personal y atención sonalizada.	9, 10, 11	
		Bienes Tangibles	X5: Infraestructura, apariencia de oficinas, equipos y vestimenta de personal.	12, 13, 14, 15	
Satisfacción del contribuyente	Nivel del estado de ánimo de una persona resultante de la comparación del rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler, 2003)	Expectativa	Y1: Servicio esperado	1, 2, 3	Ordinal Malo: 16 - 36 Regular: 37 - 54 Bueno: 55 - 6
		Percepciones	Y2: Calidad y precio del servicio	4, 5, 6	
		Atención y queja	Y3: Disponibilidad del personal para solucionar reclamos.	7, 8, 9	
		Conformidad	Y4: Grado de confiabilidad con el servicio municipal	10, 11, 12	
		Información	Y5: Conocimiento de precios y procesos de los servicios que brindan.	13, 14, 15, 16	

Fuente: Elaborado por: Cindy Carol, Farías Farfán.

## Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) contribuyente; el presente cuestionario tiene por finalidad medir la “Calidad de los servicios y satisfacción de los contribuyentes del municipio distrital de Castilla, Piura 2022”; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, de la misma depende los resultados de la presente investigación.

<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>						
<b>N°</b>	<b>Habilidad del personal para realizar su trabajo</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña					
2	El trabajador tiene experiencia en sus funciones					
<b>Dimensión 2: Responsabilidad</b>						
<b>N°</b>	<b>Disposición y voluntad para proporcionar un servicio rápido</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
3	El personal es educado y amable					
4	Recibo un servicio rápido					
5	El personal está comprometido y motivado					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						
<b>N°</b>	<b>Conocimiento y capacidad del personal para brindar confianza y credibilidad</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
6	El personal nos inspira confianza					
7	El personal atiende nuestros requerimientos sin errores					
8	Creemos todo lo que nos dicen los empleados de					

	la Municipalidad					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>						
<b>N°</b>	<b>Aspecto del Personal y atención personalizada</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
9	El Trato al público es cordial y amable					
10	El personal entiende las necesidades de la población					
11	El personal dedico mucha atención en escuchar los problemas de la población					
<b>Dimensión 5: Bienes Tangibles</b>						
<b>N°</b>	<b>Infraestructura en buen estado, apariencia de las oficinas, equipo y vestimenta de personal</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
12	La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado					
13	Las oficinas son cómodas y accesibles					
14	Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado					
15	El personal se encuentra vestido de manera formal acorde a la función que desempeña.					

***¡Mil gracias por su tiempo!***

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) contribuyente; el presente cuestionario tiene por finalidad medir la “Calidad de los servicios y satisfacción de los contribuyentes del municipio distrital de Castilla, Piura 2022”; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad, de la misma depende los resultados de la presente investigación.

<b>Dimensión 1: Expectativas</b>						
<b>N°</b>	<b>Servicio esperado</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo					
2	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado					
3	La atención en las oficinas es rápida y no hago colas					
<b>Dimensión 2: Percepción</b>						
<b>N°</b>	<b>Calidad y precio de los servicios</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
4	El costo de los servicios es razonable					
5	Recibo un servicio de calidad					
6	Considero que cada vez mejoran los servicios					
<b>Dimensión 3: Atención de quejas</b>						
<b>N°</b>	<b>Disponibilidad del personal para solucionar reclamos</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
7	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos					
8	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos					
9	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos					

<b>Dimensión 4: Conformidad</b>						
<b>N°</b>	<b>Grado de conformidad con el servicio municipal</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas					
11	Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad					
<b>Dimensión 5: Información</b>						
<b>N°</b>	<b>Conocimiento de precios y procesos de los servicios que brindan</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población					
15	No se niega ninguna información a la población					
16	Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad					

***¡Mil gracias por su tiempo!***

### Anexo 3

### Fichas de validación



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**  
**TEMA DE TESIS: CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN EL MUNICIPIO**  
**DISTRITAL DE CASTILLA, PIURA – 2022**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	NINGUNA
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	NINGUNA

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X	NINGUNA
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X	NINGUNA
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	NINGUNA
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X	NINGUNA

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 18 de noviembre del 2021

Nombre y Apellidos Dr. CARLOS ALBERTO RÍOS CAMPOS  
 DNI 16678290  
 Teléfono 979 555 478  
 E-mail: rcamposca@ucvvirtual.edu.pe

FIRMA

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **CARLOS ALBERTO, RÍOS CAMPOS**; con DNI N° 16678290; profesión docente universitario; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad Tecnológica del Perú; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaron en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

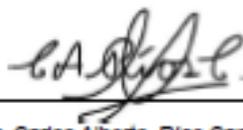
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 18 de noviembre del 2021.

Apellidos y Nombres : Dr. Carlos Alberto, Ríos Campos

DNI : 16678290

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

E-mail : carlos72@gmail.com



Dr. Carlos Alberto, Ríos Campos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**  
**TEMA DE TESIS: CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN EL MUNICIPIO**  
**DISTRITAL DE CASTILLA, PIURA – 2022**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teorico abordado en la Investigación																			X		NINGUNA
4. Organización	Existe una organización logica entre sus Items																		X			NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		NINGUNA

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																			X		NINGUNA
7. Consistencia	Basado en aspectos teoricos-cientificos de la Investigación																		X			NINGUNA
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X		NINGUNA
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la Investigación																			X		NINGUNA

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Fiura, 18 de noviembre del 2021.

Nombre y Apellidos Dr. GILBERO CARRIÓN BARCO  
 DNI 16720146  
 Teléfono 977 859 287  
 E-mail: ccarrionba@ucvvirtual.edu.pe



FIRMA

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **GILBERTO CARRIÓN BARCO**; con DNI N° 16733848; profesión docente universitario; en la Universidad César Vallejo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los Instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 18 de noviembre del 2021.

Apellidos y Nombres : Dr. Gilberto Carrón Barco  
 DNI : 16720146  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de Computación  
 E-mail : ccarrionba@ucvvirtual.edu.pe

Dr. Gilberto Carrón Barco

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**  
**TEMA DE TESIS: CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN EL MUNICIPIO**  
**DISTRITAL DE CASTILLA, PIURA – 2022**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X	X	NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teorico abordado en la investigación																			X		NINGUNA
4. Organización	Existe una organización logica entre sus items																				X	NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		NINGUNA

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X	NINGUNA
7. Consistencia	Basado en aspectos teoricos-cientificos de la investigación																				X	NINGUNA
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	NINGUNA
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X		NINGUNA

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Debera colocar la pur tuacion que considere pertinente a los dierentes enunciados.

Piura, 18 de noviembre del 2021

Nombre y Apellidos Dr. Marino Eneque Gonzales  
 DNI 18041600  
 Teléfono 945 156 678  
 E-mail: menequegonzales@gmail.com



1.

FIRMA

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Marino Eneque Gonzales**; con DNI N° 16761853; profesión docente universitario; Doctor en Economía; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los Instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

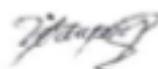
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Plura 18 de noviembre del 2021.

Apellidos y Nombres : Dr. Marino Eneque Gonzales

DNI : 16761853

Especialidad : Doctor en Economía

E-mail : meneguegonzales@gmail.com



\_\_\_\_\_  
 Dr. Marino Eneque Gonzales



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Erik Francesc Obiol Anaya, docente de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo sede Piura, asesor del Trabajo de la Tesis titulada: **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN EL MUNICIPIO DISTRITAL DE CASTILLA, PIURA – 2022”** de la autora **FARÍAS FARFÁN, CINDY CAROL**, constato que la investigación tiene un índice de similitud verificable de 23.00% en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 febrero del 2023.

Apellidos y Nombres del Asesor	OBIOL ANAYA, ERIK FRANCESC
DNI: 42417854	
ORCID: 0000-0002-3513-5592	