



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado en la
Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – Ancash - 2023.

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

AUTOR:

Villanueva Honorio, Thomas Anthony (orcid.org/0000-0003-4107-1334).

ASESORES:

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org/0000-0002-9794-0423)
Dr. Ruiz Gomez, Andres Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente proyecto de tesis es dedicado a Dios quien nos da salud y vida para seguir adelante con nuestras metas y anhelos propuestos.

Con todo mi amor y cariño, a mis padres quienes hicieron el esfuerzo para poder lograr mi sueño, por motivarme y darme aliento cuando me sentía derrotado en los obstáculos de la vida, a mis amigos y compañeros que me apoyaron mi más sincero agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Expreso mis más sinceros agradecimientos al docente encargado del desarrollo de tesis Dr. Álvarez Carrillo, Nicolas quién nos asesoró continuamente en la realización de la tesis, por brindar su apoyo incondicional en su tiempo dentro y fuera del horario, lo que manifiesta un ejemplo a seguir.

Así mismo un especial reconocimiento y agradecimiento a cada uno de los docentes que durante nuestros ciclos de estudio nos enseñaron con esmero y dedicación en esta ardua maestría de Gestión Pública.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de los datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	28
Tabla 2: Correlación de Spearman de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	29
Tabla 3: Distribución de frecuencias del nivel de Calidad de servicio de atención de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	30
Tabla 4: Distribución de frecuencias del nivel Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	31
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la calidad de servicio de atención- dimensiones	32
Tabla 6: Distribución de frecuencias de satisfacción del administrado – dimensiones	33
Tabla 7: Correlación de Spearman de la empatía y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	34
Tabla 8: Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	35
Tabla 9: Correlación de Spearman de la seguridad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	36
Table 10: Correlación de Spearman de factores tangibles y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	37
Table 11: Correlación de Spearman de fiabilidad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	38

Índice de figuras

Figura 1: Prueba de normalidad de las variables	28
Figura 2: Diagrama de Correlación de Spearman de la Calidad de servicio de atención y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	29
Figura 3: Diagrama de frecuencias del nivel de Calidad de servicio de atención de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	30
Figura 4: Diagrama de frecuencias del nivel Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	31
Figura 5: Diagrama de frecuencias del nivel de calidad de servicio de atención- dimensiones	32
Figura 6: Diagrama de frecuencias del nivel de satisfacción del administrado- dimensiones	33
Figura 7: Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de la empatía y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	34
Figura 8: Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	35
Figura 9: Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de seguridad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.	36
Figura 10: Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de factores tangibles y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH	37
Figura 11: Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de fiabilidad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.	38

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio de atención al público y la satisfacción del administrado en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de la Nuevo Chimbote, 2023, una muestra de 80 administrados, metodología de enfoque cuantitativo, diseño correlacional, se utilizó la encuesta y dos cuestionarios de preguntas cerradas. La confiabilidad se determinó por el Alfa de Cronbach, $\alpha_1=0.83$ para Calidad de servicio de atención y $\alpha_2=0.85$ para satisfacción del administrado. Los datos se analizaron con la prueba de Spearman y fueron procesados estadísticamente mediante el SPSS. Si existe relación significativa entre calidad de servicio de atención y satisfacción del administrado. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $\rho=0,772$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica de 0,05. El 79% de administrados, tienen una calidad de servicio de atención de nivel bueno, un 2% indican que es muy bueno, el 19% indica que es malo y en el nivel muy malo es 0%; esto porque se están cumpliendo de forma idónea en la mayoría de casos, con expectativas esperadas por los administrados al momento de ser atendidos por los colaboradores de la entidad, sin embargo, se tiene que seguir mejorando.

Palabras clave: Empatía, capacidad de respuesta, factores tangibles, calidad técnica y funcional percibida, valor percibido.

Abstract

The objective of this investigation was to determine the relationship between the quality of customer service and the satisfaction of the administrator in the Tax Administration Management of the District Municipality of Nuevo Chimbote, 2023, a sample of 80 administrators, quantitative approach methodology, correlational design, the survey and two questionnaires of closed questions were used. Reliability will be delivered by Cronbach's Alpha $\alpha_1=0.83$ Quality of care service and $\alpha_2=0.85$ for satisfaction of the administered. The data is analyzed with the Spearman test and for the statistical treatment of the data the SPSS. If there is a significant relationship between quality of care service and satisfaction of the administrator. This is reflected in the coefficient of obtaining $\rho=0.772$ and a significance level of 0.000 less than the critical region 0.05. 79% of the administrators have a good level of service quality, 2% indicate that it is very good, 19% indicate that it is bad and at a very bad level it is 0%; This is because the expectations expected by the administrators at the time of being attended by the entity's collaborators are being met in an ideal way in most cases, however, it must continue to improve.

Keywords: Empathy, responsiveness, tangible factors, perceived technical and functional quality, perceived value.

I. INTRODUCCIÓN

Este presente estudio es de importancia debido a que se concentra en la atención pública a los administrados, que brinda la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote de la provincia del Santa. Este estudio será fundamental para determinar la percepción de servicio de atención pública y el nivel de satisfacción del administrado, ya que lo requerido es que los administrados reciban y sientan que se les está dando una atención con calidad en el servicio de atención que da la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, como bien se sabe actualmente a nivel general se tiene una perspectiva negativa en cuanto a la atención pública de las entidades del estado, ya que años tras años se han ganado una mala reputación por parte de la población, esto en gran parte al no poner personal idóneo, ni capacitado para brindar una buena atención a los administrados, que en la mayoría de casos desconocen de los trámites administrativos generando así insatisfacción en los administrados atendidos.

A nivel mundial, de acuerdo a un estudio desarrollado por Chang (2014, p.84) detalla en relación a la atención al administrado, las carencias de acciones estratégicas necesarias para llevar la dirección del servicio brindado por los trabajadores hacia brindar servicios de calidad en la actividad de una entidad, generando insatisfacción en el administrado; también se puede deber a que no se cuenta con una infraestructura de atención adecuada, con esas circunstancias dificultan la mejora de la satisfacción del administrado y debilitan la posibilidad de tener una buena concepción por parte de estos, así como la motivación que estimule más la participación propia de la ciudadanía. De acuerdo a Parasuman (2008, p.34), los servicios de atención de calidad se enlazan de importante forma mediante una adecuada gestión y atención de un servicio y/o bien con la necesidad que se requiera satisfacer y que quiera recibir el administrado. Para Palacios (2017) menciona que de tantos estudios realizados se estima que la calidad del servicio y la satisfacción del administrado son juicios distintamente

percibidas, sin embargo, que a su vez consideran que estos podrían tener una correspondencia entre sí.

A nivel nacional, el estudio desarrollado por Mego (2019, p.14), describe sobre una entidad, Municipalidad Provincial de Chiclayo, que da carentes servicios de atención debido a que se tiene malas infraestructuras, por la pésima organización, por tener una diminuta actualización profesional, una deficiente coordinación de labores, por lo que no se logra mantener la expectativa positiva del administrado. García (2019) indica que la variedad de modelos y conceptos, agregan una indiscutible dificultad al tratar de encontrar una relación entre estas variables estudiadas. Por lo que dicha correlación de causalidad en ambas variables crea un mayor interés en los investigadores. Chung et al. (2017) indica que no se toma en cuenta los factores de contratación de personal calificado, reducción de procedimientos burocráticos y la segmentación de los usuarios con el fin de aplicar estrategias de servicio para cada segmento y mejorar la satisfacción del usuario.

En la Provincia de Santa, se sabe que las municipalidades son de gran importancia debido a que genera desarrollo y promueve la mejora del nivel de vida de la ciudadanía de un lugar en específico, esto siempre y cuando la gestión se desarrolle con eficiencia y procedimientos correctos; pero estos siempre no se hacen de manera idónea, lo que conlleva a que se termine teniendo una decadente calidad de servicio de atención llegando así a que los administrados sientan una disconformidad respecto en cuanto a calidad del servicio de atención ofrecida se refiere. La Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, ha tenido serie de deficiencias en atención pública, la cual es característico de las entidades estatales de nuestro país, de lo cual a nivel general se tiene una mala concepción en cuanto a calidad de servicio de atención a los administrados se refiere, gran cantidad de los administrados que recurren a la entidad por distintos motivos sienten frustración al no recibir una atención correcta y esto en un gran lapso de

tiempo, a la vez se puede evidenciar la escases de preparación que reciben los colaboradores que atienden en dicha entidad, ya que en muchas ocasiones no facilitan ni agilizan los procedimientos administrativos por lo que estos llegan a ser tedioso y conllevan a que el administrado pase un mayor tiempo en un trámite que quizás se pudo resolver de manera más rápida y eficaz, a consecuencia de lo antes mencionado genera que los administrados de la entidad tengan una insatisfacción. Como es bien sabido en la gran mayoría de instituciones del estado se conoce que el trato hacia los administrados es pésimo o deficiente, esto quizás a que no se tiene el criterio por parte de las autoridades municipales de poner personal idóneo para que realice el trabajo de atención al público en general ya que muchos de los administrados desconocen del trámite administrativo correspondiente a cada solicitud y su tiempo que demora, esto debe ser explicado de manera adecuada y concisa a los administrados garantizando así que estos se lleven un buen trato y un buen concepto de la entidad.

Por lo cual se ha creído conveniente realizar el estudio de investigación denominado calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria , cuyo objetivo es saber la relación que existe entre ambas variables respectivamente. De continuar así esta situación, la entidad neochimbotana como se sabe ha sido caracterizada al igual muchas entidades públicas de tener una inadecuada atención de calidad y baja productividad en los trabajadores. Ante esta situación o problemática, planteamos como interrogante de estudio: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023?

El presente estudio está justificado considerando los criterios de conveniencia, relevancia social y el de utilidad metodológica. Por conveniencia, esta investigación tiene como finalidad de poder mejorar la calidad de servicio de atención pública y la satisfacción del administrado de la Gerencia de

Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Socialmente, porque es de gran interés público, dado que en la entidad deberá contribuir en los cumplimientos de metas institucionales por ende beneficiará a toda la ciudadanía del Distrito de Nuevo Chimbote. Metodológicamente, porque se aplicará técnicas e instrumentos de investigación, el cuestionario - encuestas dirigidas a los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, los cuales demostrarán la validez y confiabilidad en su aplicación, ya que serán utilizados para futuras investigaciones.

De nuestros objetivos de estudio, tenemos de objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023; y, en objetivos específicos descriptivos, tenemos: Describir el nivel de calidad de servicio de atención, describir el nivel de satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria. Y, en cuanto a objetivos correlacionales, se tiene: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria; Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta pública y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria; Determinar la relación que existe entre la seguridad mostrada y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria; Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles de atención pública y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria; y Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria.

Con respecto a la hipótesis de investigación, planteamos de hipótesis general: H_1 Existe una relación significativa entre la calidad de servicio de atención pública y la satisfacción del administrado de la Gerencia de

Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023. Y, de las hipótesis específicas correlacionales, tenemos: Hi1 Existe una relación significativa entre la empatía de los trabajadores públicos y la satisfacción del administrado; Hi2 Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta pública y la satisfacción del administrado; Hi3 Existe una relación significativa entre seguridad mostrada y la satisfacción del administrado; Hi4 Existe una relación significativa entre elementos tangibles de la atención pública y la satisfacción del administrado; y Hi5 Existe una relación significativa entre fiabilidad de los trabajadores públicos y la satisfacción del administrado.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones realizadas por otros autores tenemos estudios que se relacionan a nuestras variables de estudios de las cuales tenemos a nivel internacional lo siguiente: Contreras et al. (2019) en su artículo realizado cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicios académicos brindados en un centro universitario. Estudio cuantitativo. Del resultado se tiene el 81% del personal estudiantil indica que se tiene una calidad buena de prestación que da el centro universitario, la seguridad e imagen de prestación de los servicios como dimensión es la que tuvo mayor relevancia.

Numpaque et al. (2019) en su artículo científico realizó una investigación con el objetivo de obtener la relación entre la calidad de atención y la percepción del usuario que está recibiendo los servicios. En los resultados se encontró que el 69.4 % de usuarios estuvieron satisfechos y 75.9% darán como recomendada el servicio recibido.

Reyes (2017) de acuerdo al estudio realizado, determinar la calidad de servicio para ascender la satisfacción del cliente de la corporación Share, Guatemala. Su objetivo ver si la verificación de la calidad del servicio aumenta la satisfacción del administrado en corporación SHARE. Fue un estudio de tipo experimental. Su instrumento fue una boleta de opinión dirigido a los trabajadores y administrados. Del resultado indica que la corporación carece de capacitación adecuada hacia sus trabajadores, que se refleja en cuando estos se relacionan con los usuarios finales, creando desconformidad en el servicio brindado, se vio que también hubo la ausencia de directivas y mala gestión administrativa.

Rocca (2016) en su investigación realizada cuyo objetivo de determinar la relación sobre atención pública y la satisfacción del administrado en el Sector Público del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso.

Argentina. Este estudio fue exploratorio, cuantitativo teniendo una muestra de 248 administrados. La información se recolecto mediante interrogantes estándar en el modelo SERVQUAL, con la finalidad de saber la satisfacción del administrado. La dimensión correspondiente a capacidad de respuesta llego a ser de mayor importancia por el administrado después de la dimensión confiabilidad, seguridad, empatía y factores tangibles era la dimensión de menor importancia.

Ros (2016) realizo un estudio con objetivo de hallar la relación entre la calidad recibida y satisfacción de usuarios con carencia intelectual de España. Estudio básico, correlacional y cuantitativo. El resultado revelo que la satisfacción recibida por usuarios de la calidad de los servicios tiene dominio significativo, de factores tangibles (0,458) e intangibles (0,786).

En el contexto nacional en relación a investigaciones que guardan relación con la presente, tenemos que Chuqui (2019) realizo su estudio en un Puesto de salud del Distrito de Nuevo Chimbote cual objetivo pretendió hallar la relación que existe en calidad de atención y satisfacción del administrado. Fue un estudio básico y correlacional. Del resultado se obtuvo que si existe correlación directa y alta entre ambas variables teniendo un ($\rho = 0.685$, $p = 0.000 < 0,05$) y un nivel de satisfacción alto de 71%; en cuanto a la dimensión de seguridad se obtuvo un 82.8%; la dimensión fiabilidad un 68.6%, la dimensión de aspectos tangibles con 64.3% y la dimensión empatía con 78.8%.

De la Cruz (2017) desarrollo una investigación, con objetivo de determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción de la plana estudiantil de una universidad de Lima queriendo tener la eficiencia del servicio académico. Fue un estudio básico, cuantitativo y correlacional. Del resultado se halló correlación de 0.436 entre variables siendo de nivel moderado, en cuanto al servicio académico se obtuvo que el 27.8% de la plana estudiantil indico que el servicio es regular.

Paredes (2020) presento un artículo científico, con objetivo de establecer la relación de calidad de atención y la satisfacción del usuario. Fue un estudio básico y correlacional. El resultado obtenido indica que si existe correlación directa y alta entre ambas variables teniendo un ($\rho = 0.625$, $p = 0.000 < 0,05$), la dimensión de fiabilidad fue alto nivel con (59.7%); en dimensión capacidad de respuesta a mediano nivel con (46%) y de la dimensión empatía a alto nivel con (58%); donde estas están relacionadas de forma considerable con la satisfacción del administrado.

Príncipe (2022) en su investigación sobre la relación calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en atención del puesto de salud de Nuevo Chimbote. Su objetivo es hallar la correspondencia de calidad de servicio y la satisfacción de administrados, teniendo de finalidad plantear recomendaciones que ayuden a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. De carácter de estudio básico, correlacional y transversal. Su muestra fue de 120 administrados y se aplicó el cuestionario, previamente validada. El resultado tuvo una correlación de 0,588 en las variables; el nivel de calidad del servicio con mayor incidencia fue regular con 48,6%, para luego seguirlo un bajo nivel de 30,0% y el 21,9% de encuestados indico un alto nivel. Para concluir, se dedujo que si hay relación positiva y directa en calidad de servicio y satisfacción del administrado del Puesto de Salud.

Torres (2020) realizo su estudio en la Municipalidad Distrital de Yauya, su objetivo hallar la relación en calidad de servicio y la satisfacción del usuario, fue un estudio básico y correlacional, el resultado indica que si hay correlación directa demostrado mediante el coeficiente Spearman ($\rho = .700^{**}$); también que el 65,6% de los usuarios de esa entidad refleja que percibe alto nivel de calidad de los servicios y el 51,0% tiene alto nivel de satisfacción.

De las teorías que fundamentan nuestra investigación de las variables tenemos que Redhead (2015) señala que calidad de servicio viene a ser la manera en la que el administrado siente o percibe la atención cuando usa un

determinado servicio y que este ha cumplido con satisfacer sus necesidades y expectativas, creando así al administrado la concepción de calificación de beneficio o agrado del servicio brindado hacia su persona (p.23). Para Molina (2014) se conceptualiza en realizar de manera idónea las expectativas que tiene el administrado sobre el servicio brindado el cual deberá satisfacer sus necesidades. La calidad de los servicios se cree que fue de forma eficaz cuando los resultados alcanzan las expectativas previas que tenía el usuario al hacer uso del servicio brindado. También tenemos que, Vergara et al. (2019) define calidad de servicio a la forma idónea en que se brinda un servicio, y la forma en que esta satisficiera las necesidades y requerimientos del usuario al que se le brindo dicho servicio (p.109). Para Pizzo (2013), viene a ser la manera de comprender la necesidad y expectativa que tiene un usuario brindándole un servicio oportuno, rápido y eficiente haciendo así que el cliente sienta que ha sido atendido de la mejor manera posible creando satisfacción y confiabilidad. Matsumoto (2014) indica cuando un servicio viene a ser de calidad es cuando el usuario al que se le brindo el servicio percibe que el servicio brindado estuvo de acuerdo a lo que el espero recibir. Gutiérrez (2017) indica que calidad de servicio es la escala satisfactoria que percibe los usuarios al que se le brindo un servicio dado teniendo en cuenta aspectos fundamentales como brindarle un trato adecuado, respetuoso, empático y dinámico, para esto es de vital importancia que el personal que brinda el servicio este oportunamente capacitado sobre atención al público, esto a la vez generara un desarrollo cognitivo para la empresa o entidad brindadora del servicio, haciendo que el usuario final recomiende el servicio(p.25).

De las dimensiones o aspectos que comprende el estudio tenemos a la empatía, capacidad de respuesta, seguridad percibida, factores tangibles y fiabilidad. Con respecto a la empatía, de acuerdo a De la Cruz (2017) refiere que es cuando el personal de atención se sitúa en condición de cliente y este brinda un servicio de atención de acuerdo a como el esperaría que le trataran si él fuera el administrado final. Pero de acuerdo a Lefcovich (2019) indica que dicha

definición descrita línea arriba no es tan precisa como se indica ya que cada ser humano percibe distintas emociones, que pueden ser de carácter negativo y positivo en relación a un suceso específico, por lo cual para llegar a brindar un servicio ideal es fundamental que los colaboradores brinden una atención manteniendo en todo momento el respeto, siendo comprensivos, dinámicos, comunicativo, honestos y compasivos de ser el caso. Es en vista de esto que con la presencia de esta dimensión se obtendrá una mayor valoración positiva por parte del administrado. Barrientos (2018).

Con respecto a capacidad de respuesta, se refiere a que esta dimensión va relacionada con la predisposición, la disposición y habilidad profesional que puedan presentar los colaboradores de una entidad al darle una solución adecuada a cualquier problema que se pueda presentar en el momento correspondiente a la atención de un administrado, dichas capacidades antes mencionadas están vinculadas directamente a los colaboradores ya que dependerá de su buena voluntad, conocimiento y apoyo el que se logre satisfacer de forma idónea la atención del servicio brindado. Coaquira (2018).

Con respecto a la seguridad brindada, de acuerdo a Cottle (2009) y Vargas (2014) indican que esta dimensión consiste en la impresión del usuario con respecto al servicio brindado, de acuerdo a Barrientos (2018) esto será cuando el usuario tendrá la certeza de que está siendo atendido de forma amable y profesional, ya que este sentirá confianza en el trato de atención que le brinda el colaborador, percibiendo así una atención confiable, integra, técnica y socialmente adecuada, esto generara que el administrado sienta seguridad y comodidad en la atención brindada.

Al hablar de elementos tangibles, de acuerdo a Coaquira (2018) indica que la dimensión elementos tangibles es lo que el administrado percibe por sus sentidos, esta dimensión está en relación a la infraestructura de la entidad o empresa, los mobiliarios, el equipo tecnológico que se emplea para la atención

pública, los materiales y logística empleada cuando se está brindado el servicio de atención.

De acuerdo a Barrientos (2018) la fiabilidad viene estando en relación a la confianza que siente el administrado al querer adquirir nuevamente un servicio o bien requerido, según Eliécer (2018) indica que para probar la fiabilidad de los servicios se tendrán que considerar algunos elementos necesarios como cumplir con lo ofrecido, mostrar interés, puntualidad, resolver problemas, no cometer errores y esto dependerá mucho de la capacidad de atención del personal de la entidad.

Respecto a la satisfacción del administrado para Poll (2016) viene a ser el nivel de como se ha sentido el administrado con la atención brindada por el personal de una entidad, esto se ve reflejado cuando un administrado o usuario final habla bien de tu entidad o empresa, ya que este siente que se ha cumplido a cabalidad con lo que él esperaba obtener en el servicio brindado. Para Gutiérrez (2017, p.32) se basa en distintas experiencias racionales, iniciadas de comparar lo esperado y el desenvolvimiento real del servicio; además es posible señalar que se encuentra relacionada a elementos presentes en el contorno del usuario, como la cultura, valores y principios éticos, la organización familiar, etc. De acuerdo a Castillo (2018), la variable satisfacción del administrado es la concepción de múltiple dimensión que enfoca una serie de indicadores que deberán realizar con los requerimientos deseados del administrado. Granado (2008) indica que satisfacción del usuario viene a ser la valoración que este expresa en relación a la percepción que tuvo en cuanto a condiciones y características físicas del servicio ofrecido por un colaborador hacia su persona.

Palacin y Darras (2017) indica que para que un administrado u usuario perciba satisfacción en un servicio brindado, dependerá mucho de la expectativa creada en el usuario, con la manera en la que fueron solucionados sus problemas, la cortesía recibida y el trato brindado por el personal de atención que

brindo dicho servicio. Para Urbina (2014, p.35) da sustentación de su definición mediante las Teorías de las Necesidades de Maslow, quien indica que existen diversas necesidades que experimentan las personas, por lo cual este las refleja mediante una pirámide ordenada jerárquicamente entre ellas, ya que, según este, algunas necesidades son más necesarias de satisfacer que otras y que a la vez cuando se satisface una determinada necesidad de esta surge otra.

Con respecto a las dimensiones de variable satisfacción del administrado, de acuerdo a Mejías y Manrique (2017, p. 46-49) tenemos a la calidad funcional técnica percibida, el valor percibido, confianza y expectativas respectivamente.

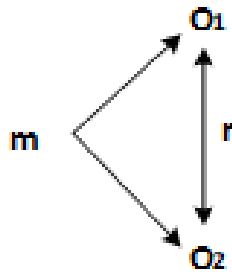
Mejías y Manrique (2017, p. 46-47) indica que la Calidad funcional-Técnica percibida viene a ser la manera en el que se desenvuelve el servicio con el fin de brindárselo a los usuarios, tratando de buscar mayor impacto en el administrado mediante la gestión adecuada de mayores particularidades positivas. Con respecto a la dimensión de Valor percibido Mejías y Manrique (2017, p. 47-48) indica que viene a ser la concepción de relación convincente entre el costo monetario solicitado por un servicio y la concepción de nivel de calidad que este haya producido en el administrado, por lo que se debe buscar obtener un equilibrio idóneo entre ambos para que este último sienta que el servicio brindado halla valido su costo. En relación a la dimensión Confianza y expectativas Mejías y Manrique (2017, p. 48-49) indica que se logra obteniendo una medición, sobre si el servicio prestado logro satisfacer la necesidad del usuario o administrado, de acuerdo a esta relación se podrá definir si el administrado quedo satisfecho y a la vez este seguirá haciendo uso del servicio o si recomendara o no el servicio prestado a otro futuro administrado o usuario.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación concierne a un enfoque cuantitativo, la investigación es de tipo básico, ya que inicio en un marco teórico con la finalidad de aumentar el desarrollo científico, Muntane (2018). Desde un tipo cuantitativo y transeccional, ya que los elementos serán estadísticamente analizados mediante programas estadísticos tales como SPSS y hojas de cálculos de Microsoft Excel respectivamente. Torres (2020).

El diseño del presente estudio fue correlacional simple y bivariado porque pretende hallar el nivel de relación en ambas variables de estudio, calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023. También, la investigación es transversal ya que la recolección de información se dio en un momento determinado. Hernández et al. (2014).



Dónde:

m: Administrado de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH

O₁: Medición de la variable: Calidad de servicio de atención

O₂: Medición de la variable: Satisfacción del administrado

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización.

3.2.1. Definiciones de las variables

V₁: Calidad de servicio de atención

Definición conceptual. - Calidad de servicio viene a ser la manera en la que el administrado siente o percibe la atención cuando usa un determinado servicio y que este ha cumplido con satisfacer sus necesidades y expectativas, creando así al administrado la concepción de calificación de beneficio o agrado del servicio brindado hacia su persona. Redhead (2015).

Definición operacional. – La calidad de servicio de atención pública es operacionalizada de acuerdo a cinco (05) dimensiones teniendo entre ellas la empatía, capacidad de respuesta, seguridad, factores tangibles y fiabilidad. Valorada mediante un cuestionario de la calidad de servicio de atención pública al administrado.

V₂: Satisfacción del administrado

Definición conceptual. – Viene a ser el nivel de como se ha sentido el administrado con la atención brindada por el personal de una entidad, esto se ve reflejado cuando un administrado o usuario final habla bien de tu entidad o empresa, ya que este siente que se ha cumplido a cabalidad con lo que él esperaba obtener en el servicio brindado. Poll (2016).

Definición operacional. - La satisfacción del administrado esta operacionalizada de acuerdo a tres (03) dimensiones tales como la Calidad Técnica y funcional percibida, valor percibido, confianza y perspectivas. Valorada mediante el cuestionario de satisfacción del administrado.

3.2.2. Matriz de operativización de las variables. (Anexo 01)

En el anexo uno (01) se está detallando la matriz de operacionalización de nuestras variables en estudio, para esto se está presentando la definición conceptual y operacional de nuestras variables estudiadas, dimensionándolas por indicadores respectivos y escala de medición usadas en cada instrumento de recolección de datos.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Para Hernández (2014) población vendría a ser un grupo total de personas de particularidades similares de acuerdo al objetivo del investigador, de donde se extraerá la información concisa y útil para nuestra investigación, en vista de lo antes mencionado para el presente tendremos una población total de 80 administrados de la Gerencia de Administración Tributaria, quienes vienen a ser las personas que son atendidas por el personal de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote (MDNCH) en un día.

Según Gómez (2016) la muestra es la serie de individuos que fueron seleccionados de una población, que han sido elegidos mediante un método racional, perteneciendo a la población. Es una muestra no probabilística, debido a que nuestra población cuenta con 80 administrados en un tiempo determinado; debido a esto se considerará muestra a la totalidad poblacional de administrados atendidos en un día por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote ya que es de menor cantidad de personas.

Se tomó en consideración el criterio del investigador, por lo que se está considerando 80 administrados atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria para que se le aplique el instrumento de recolección de datos, que concierne al total de la población en estudio en

un lapso de tiempo determinado. Para Gómez (2016) sugiere que nuestra muestra no deber ser menor del 10% de nuestra población total.

POBLACION – MUESTRA	
Encuestados	Cantidad
Administrados de la Gerencia de Administración Tributaria	80

Fuente: Elaboración propia

Criterios de inclusión: 80 administrados atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH.

Criterios de exclusión: No se considerará a otro administrado que no sea atendido por la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH.

Unidad de análisis: 01 administrado de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para recoger información que utilizaremos será la encuesta ya que es la técnica que tiene la finalidad de conseguir datos de varias personas de las que su opinión interpersonal es de interés para el investigador, que de acuerdo a Arias (2021) indica a la encuesta como un documento que recolecta de organizada manera los indicadores de las variables implicadas en los objetivos del estudio (p. 82).

Además, se utilizarán dos instrumentos que son dos cuestionarios de Modelo Servqual de preguntas cerradas de respuestas en base al tipo Escala de Likert, Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1), que de acuerdo a Arias (2021) menciona que, un cuestionario viene a ser un conjunto de interrogantes que deberán redactarse de forma

concisa y coherente, organizada y estructurada, de acuerdo a una planificación específica, para que las respuestas nos brinden la información idónea para el desarrollo de nuestro estudio(p. 83). El primer cuestionario para medir la variable calidad de servicio de atención, que está formado de 24 ítems o preguntas y el segundo a medir la variable satisfacción del administrado, que está formado también de 24 ítems o preguntas.

La validez del instrumento se determinó con el criterio de juicio de tres expertos, los instrumentos han sido validados por tres profesionales con grado de maestría, estos brindaron sus juicios sobre cada instrumento a usar, y si tenían sentido coherente y consistente en relación a cada variable, dimensión e indicador. Estos expertos brindaron su visto bueno para la aplicación de dichos cuestionarios y que están adjuntados en el apartado de anexos. La validez es importante porque consiste en la revisión exigida por especialistas en el tema que garantizan que el instrumento a utilizar medirá lo que se desea medir de la variable; también Kotler (2011) sostiene que las personas son expertos, académicos y profesionales en el tema y que pueden garantizar la validez del instrumento. De los expertos, están compuestos por los docentes catedráticos Robert Matienzo Rojas, Mario Iván Gutiérrez Quezada, especialista metodólogo y la Magister Bernardina Villanueva Domínguez, todos profesionales con grado de magister en Gestión Pública y Administración de la educación respectivamente.

La confiabilidad del instrumento es un proceso que consiste en aplicar una prueba estadística adecuada para evaluar su nivel de asociación de los ítems o preguntas del cuestionario con la variable en estudio. La confiabilidad de los cuestionarios a utilizar, hallada por medio del Alfa de Cronbach de la información recogida, este coeficiente deberá ser mayor del 0.8 para que sea considerado como un instrumento confiable. La prueba indica el nivel de consistencia de los instrumentos, con el fin de poder desarrollar dicha prueba se aplicará los instrumentos a una muestra piloto.

Para esta ocasión se tomó una muestra piloto de 15 administrados atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH. Luego del procesamiento estadístico, se obtuvo: del instrumento sobre la variable calidad de servicio de atención tiene un $\alpha_1 = 0.83$ lo que indica que el primer instrumento es muy bueno (bueno); mientras que el instrumento sobre la variable satisfacción del administrado tiene un $\alpha_2 = 0,85$, indicando que podemos aplicarlo porque es de confiabilidad muy buena.

3.5. Procedimientos

A fin de recolectar la información usada, teniendo en consideración que estos datos serán recolectados de la población en estudio, primero se construyeron los instrumentos de recolección a partir de la matriz de operacionalización de las variables, luego se determinó su validez por medio del criterio de juicio de expertos en un formato de validación de variables, dimensiones, indicadores é ítems; seguidamente se determinó la confiabilidad del instrumento con información de una muestra piloto teniendo un alfa de Cronbach de confiabilidad muy buena. Segundo, se solicitó el permiso para aplicar cada instrumento en la entidad de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, y posteriormente se aplicó cada instrumento a la muestra en estudio, para finalmente vaciar los datos en Excel y realizar el procesamiento de los resultados estadísticamente mediante el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de los datos

Viene a ser un proceso que requiere análisis estadístico e interpretación de información recolectada mediante diversos programas informáticos. Rendon, et al. (2016). Una vez recogida la información esta fue procesada por medio de un paquete estadístico SPSS, utilizando la estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos de barras) y estadística inferencial (prueba de hipótesis por medio de Pearson, Kendall, Spearman

y Brown). Luego se utilizó el método interpretativo deductivo para analizar y discutir los datos obtenidos con lo establecido en el marco teórico.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a la Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV indica que en su artículo 7° sobre publicación de investigaciones; que los autores deben ser partícipes de la autorización para la publicación de su proyecto de investigación; además en el artículo 10° de los derechos del autor, indica que la Universidad Cesar Vallejo respetara los derechos de autor y sancionara a los investigadores que cometan plagio o copia en su proyecto de investigación, ya que están atentando contra la ética de la universidad (UCV, 2021). También indicar que los resultados obtenidos no serán alterados y serán utilizados solo para el desarrollo de una investigación. Todas las citas de los autores serán referenciadas en relación a las Normas APA. Se recogerá los datos de la investigación solo con la autorización de la institución o personas que expresan su conformidad.

IV. RESULTADOS

Por medio de esta prueba identificamos el tipo de estadística que vamos a utilizar para procesar los datos. En este estudio como $n = 80$, utilizaremos la prueba de *Kolmogórov-Smirnov*.

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	p
V ₁ : Calidad de servicio de atención	0.608	80	0.000
V ₂ : Satisfacción del administrado	0.628	80	0.000

Fuente: Elaboración propia

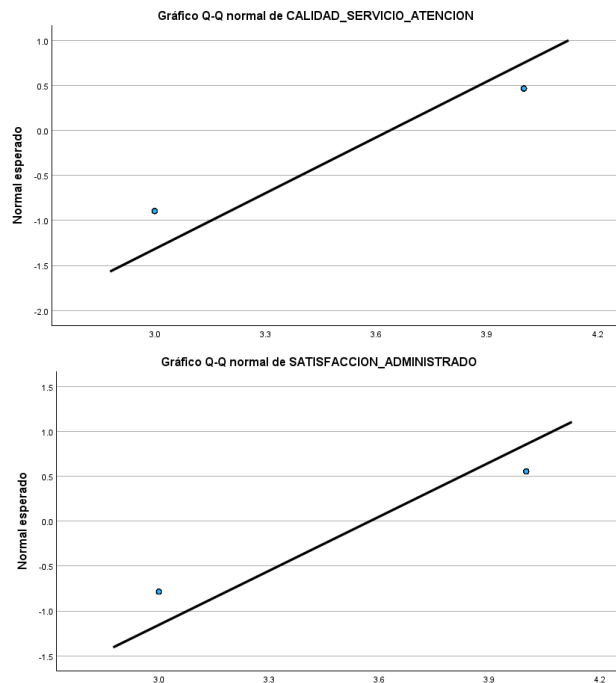


Fig. 1. Prueba de normalidad

Interpretación:

Como $p=0,000 < 0,05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a , los datos no tienen una distribución normal, en consecuencia, usaremos estadística no paramétrica (Prueba de Spearman).

De la hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la Calidad de servicio de atención y la Satisfacción del administrado.

Tabla 2

Correlación de Spearman de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	rho	P	n
<i>Calidad servicio atención - satisfacción del administrado</i>	0,772	0,000	80

Fuente: Anexo 4 y 6 de prueba de confiabilidad

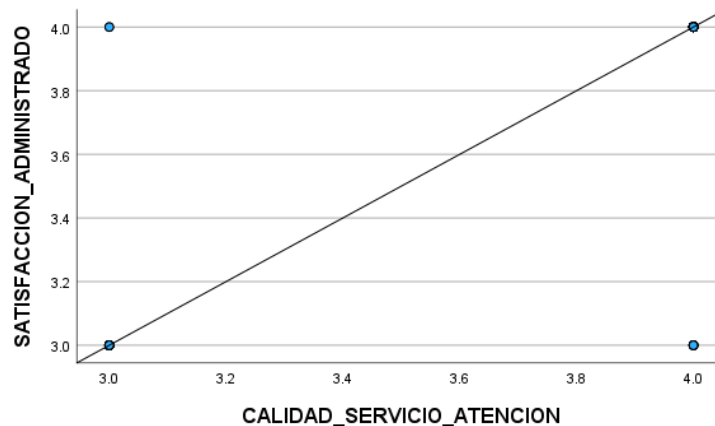


Fig.2. Diagrama de Correlación de Spearman de la Calidad de servicio de atención y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

Como $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre Calidad de servicio de atención y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH. Esta relación es directa, a mayor calidad de servicio de atención mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es intensa y la correlación ($\rho=0,772$), es alta y positiva.

Describir el nivel de Calidad de servicio de atención.

Tabla 3

Distribución de frecuencias del nivel de Calidad de servicio de atención de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy malo	0	0.00 %
Malo	15	19 %
Bueno	63	79 %
Muy bueno	2	2 %
Total	80	100,0%

Fuente: Anexo 4 de confiabilidad

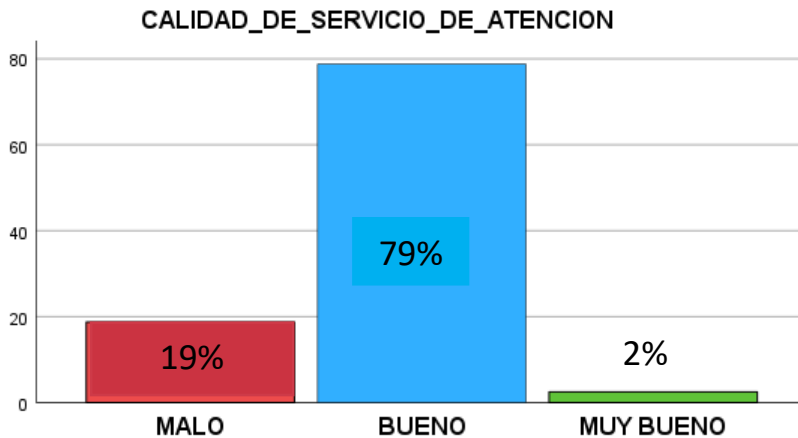


Fig.3. Diagrama de frecuencias del nivel de Calidad de servicio de atención de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 3, se observa que el 79% de los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, indican que tienen una Calidad de servicio de atención de nivel bueno, un 2% indican que es muy bueno, el 19% indica que es malo y en el nivel muy malo es 0%.

Describir el nivel de Satisfacción del administrado.

Tabla 4

Distribución de frecuencias del nivel Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	00.00%
Malo	13	16 %
Bueno	67	84 %
Muy bueno	0	00,00 %
Total	80	100,0 %

Fuente: Anexo 4 de confiabilidad

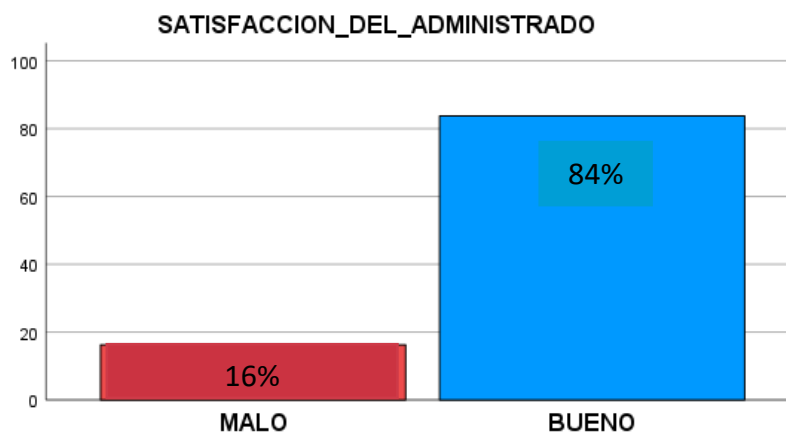


Fig.4. Diagrama de frecuencias del nivel Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 4, se observa que el 84% de los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, indican que tienen una Satisfacción de nivel bueno, un 16% indican que es malo, en cuanto al nivel muy bueno y muy malo es 0%.

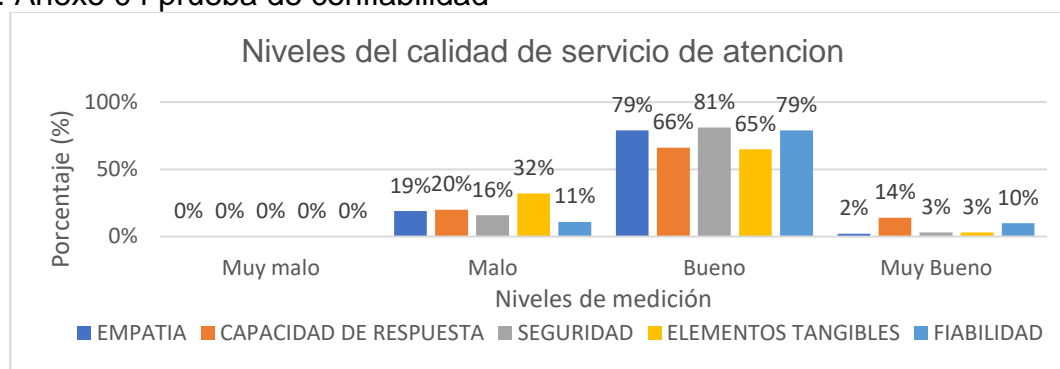
Tabla 5

Distribución de frecuencias de la calidad de servicio de atención-dimensiones.

Gerencia de Administración Tributaria

Niveles	Empatía		Capacidad respuesta		Seguridad		Factores tangibles		Fiabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	23	19%	16	20%	13	16%	26	32%	9	11%
Bueno	47	79%	53	66%	65	81%	52	65%	63	79%
Muy Bueno	10	2%	11	14%	2	3%	2	3%	8	10%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Anexo 04 prueba de confiabilidad

*Fig.5 Diagrama de frecuencias del nivel de calidad de servicio de atención-dimensiones.***Interpretación**

De la tabla 5 y figura 5 de la muestra en estudio, se observa que el 19% de administrados perciben que la empatía se encuentra en un nivel malo, un 79% que es bueno y el 2% que es muy bueno; también el 20% de administrados afirman que la capacidad de respuesta es mala, un 66% consideran que es bueno y que un 14% lo consideran muy bueno; también consideran que el 16% de la seguridad es mala, un 81% es bueno y un 3% muy bueno; así mismo el 32% afirman que los elementos tangibles son malos, un 65% consideran que es bueno y un 3% afirman que es muy bueno; y en cuanto a fiabilidad el 11% de administrados indican que es malo, el 79% es bueno y el 10% es muy bueno.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de satisfacción del administrado – dimensiones.

Gerencia de Administración Tributaria

Niveles	Empatía		Capacidad respuesta		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	15	19%	14	18%	13	16%
Bueno	64	80%	66	82%	65	81%
Muy Bueno	1	1%	0	0%	2	3%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Anexo 04 prueba de confiabilidad

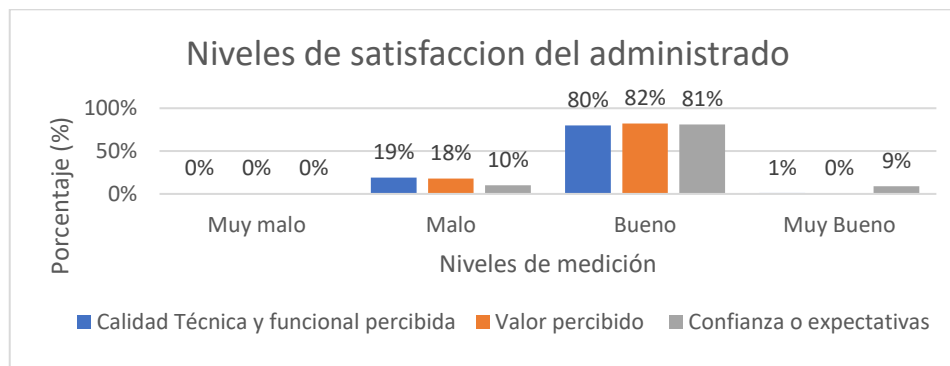


Fig.6 Diagrama de frecuencias del nivel de satisfacción del administrado-dimensiones.

Interpretación

De la tabla 6 y figura 6 de la muestra en estudio, se observa que el 19% de los administrados perciben que la calidad técnica y funcional percibida se encuentra en un nivel malo y un 80% consideran que es bueno y el 1% que es muy bueno; también el 18% de los administrados afirman que el valor percibido es malo, un 82% consideran que es bueno. Asimismo, los administrados consideran que el 10% en confianza o expectativa es malo, un 82% afirman que es bueno y un 9% que es muy bueno.

De las hipótesis específicas

H_{a1} : Existe relación significativa entre la empatía y la Satisfacción del administrado en la MDNCH.

Tabla 7

Correlación de Spearman de la empatía y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	rho	P	n
<i>Empatía -</i>			
<i>Satisfacción del administrado</i>	0,592	0,000	80

Fuente: Anexo 4 y 6 de prueba de confiabilidad.

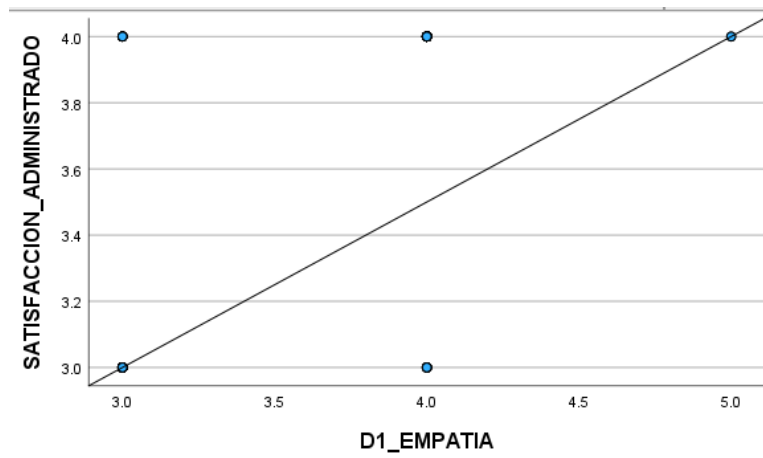


Fig.7. Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de la empatía y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

Como $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre empatía y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH. Esta relación es directa, a mayor empatía mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es considerable y la correlación ($\rho=0,592$), es moderada y positiva.

H_{a2}: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado en la MDNCH.

Tabla 8.

Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	rho	P	n
<i>capacidad de respuesta - Satisfacción del administrado</i>	0,671	0,000	80

Fuente: Anexo 4 y 6 de prueba de confiabilidad.

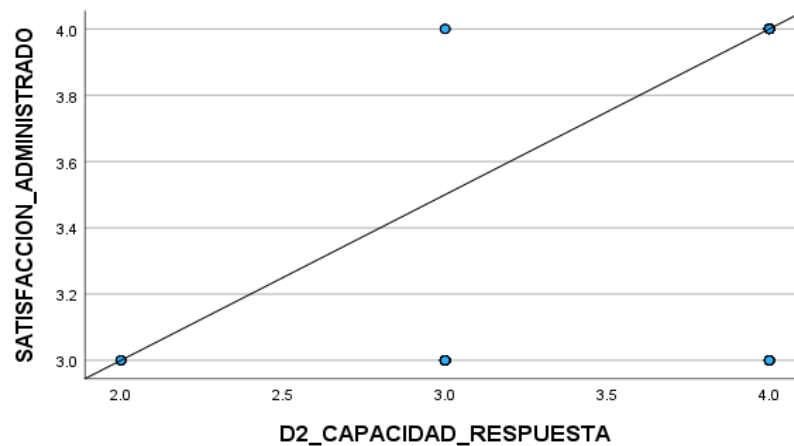


Fig.8. Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

Como $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH. Esta relación es directa, a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es intensa y la correlación ($\rho=0,671$), es moderada y positiva.

H_{a3}: Existe relación significativa entre la seguridad y la Satisfacción del administrado en la MDNCH.

Tabla 9

Correlación de Spearman de la seguridad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	rho	P	n
<i>Seguridad - Satisfacción del administrado</i>	0,578	0,000	80

Fuente: Anexo 4 y 6 de prueba de confiabilidad.

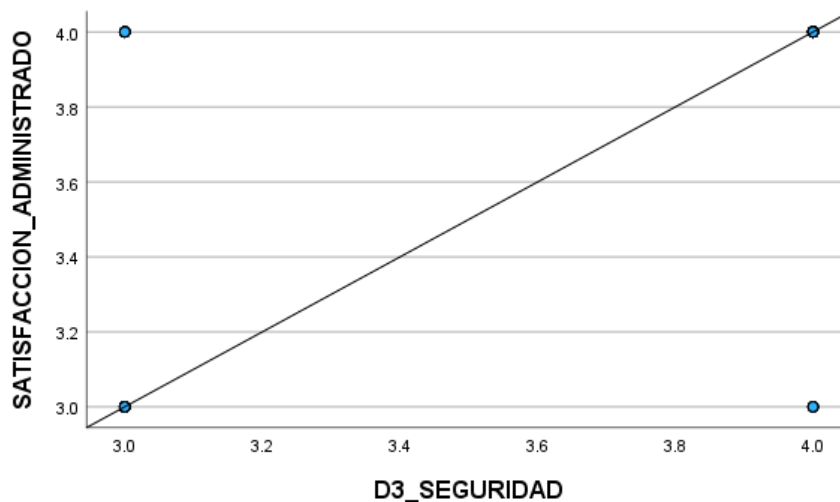


Fig.9. Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de seguridad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

Como $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la seguridad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH. Esta relación es directa, a mayor seguridad mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es considerable y la correlación ($\rho=0,578$), es moderada y positiva.

H_{a4}: Existe relación significativa entre los factores tangibles y la Satisfacción del administrado en la MDNCH.

Tabla 10

Correlación de Spearman de factores tangibles y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	rho	p	n
<i>Factores tangibles - Satisfacción del administrado</i>	0,391	0,000	80

Fuente: Anexo 4 y 6 de prueba de confiabilidad.

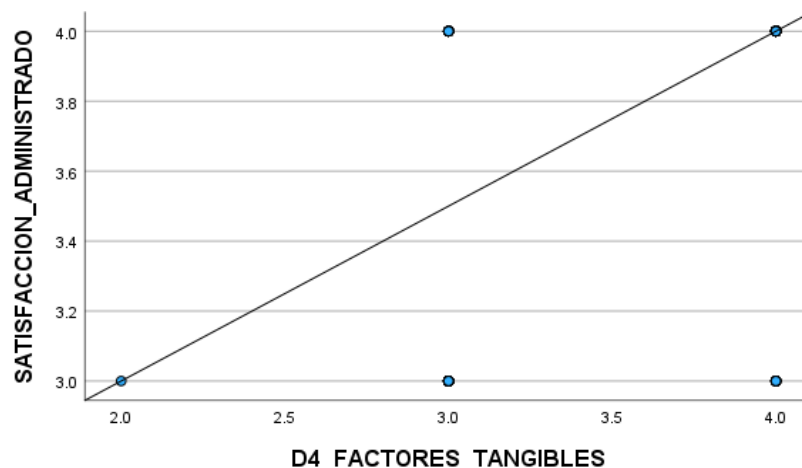


Fig.10. Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de factores tangibles y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

Como $p=0,000 < \alpha=0,05$, por tanto, existe relación significativa entre los factores tangibles y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH. Esta relación es directa, a mayor factores tangibles mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es apreciable y la correlación ($\rho=0,391$), es baja y positiva.

H_{a5}: Existe relación significativa entre fiabilidad y la Satisfacción del administrado en la MDNCH.

Tabla 11

Correlación de Spearman de fiabilidad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

	rho	P	n
<i>Fiabilidad - Satisfacción del administrado</i>	0,516	0,000	80

Fuente: Anexo 4 y 6 de prueba de confiabilidad.

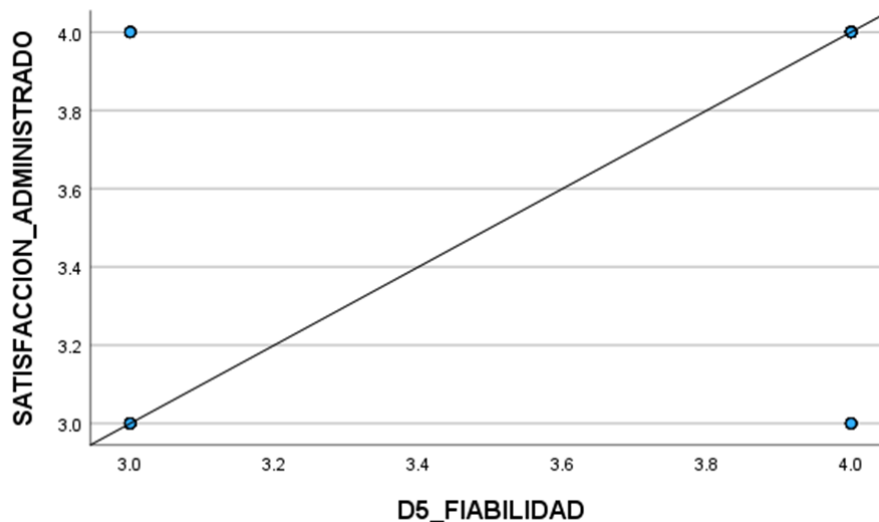


Fig.11. Diagrama de dispersión de la Correlación de Spearman de fiabilidad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Interpretación:

Como $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la fiabilidad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH. Esta relación es directa, a mayor fiabilidad mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es considerable y la correlación ($\rho=0,516$), es moderada y positiva.

V. DISCUSIÓN

Presentamos a continuación los resultados a discutir de acuerdo a los objetivos de la investigación:

De la tabla 2 y figura 2, se tiene que $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la Calidad de servicio de atención y Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, 2023, esta relación es directa, a mayor calidad de servicio de atención mayor satisfacción del administrado, además la relación entre las variables es intensa y la correlación ($\rho=0,772$), es alta y positiva. Este resultado es fundado por Gutiérrez (2017), indica que calidad de servicio es la escala satisfactoria que percibe los usuarios al que se le brinda un servicio dado teniendo en cuenta aspectos fundamentales como brindarle un trato adecuado, respetuoso empático y dinámico, para esto es de vital importancia que el personal que brinda el servicio este oportunamente capacitado sobre atención al público, esto a la vez generara un desarrollo cognitivo para la empresa o entidad brindadora del servicio, haciendo que el usuario final recomiende el servicio(p.25); asimismo Redhead (2015), señala que en calidad de servicio viene a ser la manera en la que el administrado siente la atención cuando usa un determinado servicio y que este ha cumplido con satisfacer su necesidad y expectativa, creando así al administrado la concepción de calificación del servicio brindado hacia su persona. Los resultados coinciden a lo hallado por Torres (2020) quién encontró que existe relación directa de nivel fuerte entre las variables ($\rho=0,700$, $p=0.000 < 0,05$) demostrado mediante el coeficiente Spearman, lo que implica que a mayor calidad de servicio de atención habrá mayor habrá mayor satisfacción del usuario, de igual modo coincide con lo hallado por Chuqui (2019) quien obtuvo una relación de nivel alta y positiva $\rho = 0,685$ entre calidad de servicio de atención y satisfacción del usuario. Podemos deducir que, si existe una correlación entre las variables de estudio debido a que los cambios de mejora que se pueden realizar en la

calidad de servicio de atención, influirán en gran medida en la satisfacción del administrado lo que se verá incrementada en la reputación dentro de la entidad para llevar consigo el éxito de una gestión local.

Asociado al primer objetivo descriptivo, De la tabla 3 y figura 3 se observa que el 79% de los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH indican que el nivel alcanzado es bueno como parte de la calidad de servicio de atención, un 2% indican que es muy bueno, el 19% indica que es malo y en el nivel muy malo es 0%. De la tabla 5 y figura 5 de la muestra en estudio, se observa que el 19% de los administrados de GAT perciben que la empatía recibida se encuentra en un nivel malo y un 79% consideran que es bueno y el 2% que es muy bueno; también el 20% de los administrados afirman que la capacidad de respuesta es mala, un 66% consideran que es bueno y que un 14% lo consideran muy bueno. Asimismo, los administrados consideran que el 16% de la seguridad es malo, un 81% es bueno y un 3% muy bueno, así mismo el 32% afirman que los elementos tangibles del área son malos, un 65 % consideran que es bueno y un 3% afirman que es muy bueno, y en cuanto a fiabilidad el 11% de administrados indican que es malo, el 79% es bueno y el 10% es muy bueno. Estos resultados se ajustan a los sostenido por (Molina, 2014) la calidad de servicio se conceptualiza en realizar de forma idónea las expectativas que tiene el administrado sobre el servicio brindado el cual deberá satisfacer sus necesidades. La calidad de los servicios se cree que fue de forma eficaz cuando los resultados alcanzan las expectativas previas que tenía el usuario al hacer uso del servicio brindado. Además, los resultados obtenidos son corroborados con los encontrados por Numpaque, Buitrago & Pardo (2019) encontró que el 69.4 % de usuarios estuvieron satisfechos y 75.9% darán como recomendada el servicio recibido y que existe una relación amplia entre ambas variables. Se puede inferir que los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad de Nuevo Chimbote presentan un nivel bueno en la calidad

de servicio de atención recibida, podríamos decir que hay una correcta administración y atención por parte de la entidad y administrado creando así una buena reputación de atención para la entidad local por parte de los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria; es por ello que decimos que la calidad de servicio de atención implica una amplia actividad para tener una buena relación entre calidad de servicio de atención y satisfacción del administrado.

Asociado al segundo objetivo descriptivo, De la tabla 4 y figura 4 se observa que el 84% de los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH, indican que tienen una Satisfacción de nivel bueno, un 16% indican que es malo, en cuanto al nivel muy bueno y muy malo es 0%. De la tabla 6 y figura 6 de la muestra en estudio, se observa que el 19% de los administrados de GAT perciben que la calidad técnica y funcional percibida se encuentra en un nivel malo y un 80% consideran que es bueno y el 1% que es muy bueno; también el 18% de los administrados afirman que el valor percibido es malo, un 82% consideran que es bueno. Asimismo, los administrados consideran que el 10% en confianza o expectativa es malo, un 82% afirman que es bueno y un 9% que es muy bueno. Estos resultados se ajustan a los sostenido por Gutiérrez, (2017, p.32) quien expresa que viene a ser el nivel de como se ha sentido el administrado con la atención brindada por los colaboradores de una entidad, esto se ve reflejado cuando un administrado o usuario final habla bien de tu entidad o empresa ya que este siente que has cumplido a cabalidad con lo que él esperaba obtener en el servicio brindado. Además, los resultados obtenidos son corroborados con los encontrados por (Castillo,2018) afirma que satisfacción del administrado es la concepción de múltiple dimensión que enfoca indicadores que se deberán cumplir con los requerimientos deseados del administrado; también con lo hallado por Granado (2008) indica que satisfacción del usuario viene a ser la valoración que este expresa en

relación a la percepción que tuvo en cuanto a condiciones y características físicas del servicio ofrecido por un colaborador hacia su persona. De lo que se puede inferir que los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH presentan una buena satisfacción del administrando evidenciando así que en la mayoría de las atenciones han sido de calidad sin embargo aún queda un margen más por mejorar, siendo las más importantes las empatía y capacidad de respuesta para que se obtenga una mayor satisfacción en la atención brindada.

Para el primer objetivo específico, De la tabla 7 y figura 7 se tiene que $p=0,000 < \alpha=0,05$, la relación es significativa entre la empatía y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, relación es directa, a mayor empatía mayor satisfacción del administrado, la relación entre las variables es considerable y la correlación ($\rho=0,592$), es moderada y positiva. Este resultado es fundado por De la Cruz (2016) refiere que es cuando el personal de atención se sitúa en condición de cliente y este brinda un servicio de atención de acuerdo a como el esperaría que le trataran si él fuera el administrado final. Los resultados se asemejan con los hallados por Chuqui (2019) que encontró que existe relación entre las variables ($\rho = 0.685$; $p=0.000 < \alpha=0,05$), lo que implica que mientras se realice la atención del administrado con empatía, se reflejará mayor satisfacción en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH al momento de ser atendidos por el personal de atención; es por ello que se debe considerar decisiones acertadas para brindar capacitaciones a los colaboradores de la entidad a fin de que se pueda mejorar la empatía al momento de atender a los administrados.

Para el segundo objetivo específico, De la tabla 8 y figura 8 se tiene que $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de

Administración Tributaria en la MDNCH, 2023. Esta relación es directa, a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción del administrado, la relación entre las variables es intensa y la correlación ($\rho=0,671$), es moderada y positiva. Este resultado es fundado por Coaquira (2018) quien sostiene que esta dimensión va relacionada con la predisposición, la disposición y habilidad profesional que pueda presentar los colaboradores de una entidad al darle una solución adecuada a cualquier provea que se pueda presentar en el momento correspondiente a la atención de un administrado, dichas capacidades antes mencionadas están vinculadas directamente a los colaboradores ya que dependerá de su buena voluntad y apoyo el que se logre satisfacer de forma idónea la atención del servicio brindado. Estos resultados son contrastados con los hallados por Paredes (2020) quien encontró que existe relación directa y alta entre las variables de estudio ($\rho=0.625$), lo que significa que la dimensión capacidad de respuesta es determinante en la satisfacción generada en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH al momento de ser atendidos por los colaboradores encargados de la atención para así lograr una buena percepción hacia la ciudadanía.

Para el tercer objetivo específico, De la tabla 9 y figura 9 se tiene que $p=0,000 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la seguridad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, 2023. Esta relación es directa, a mayor seguridad mayor satisfacción del administrado, la relación entre las variables es considerable y la correlación ($\rho=0,578$), es moderada y positiva. Este resultado es fundado por Stoner et al. (2015) quien sostiene que esto será cuando el usuario tendrá la certeza de que está siendo atendido de forma amable y profesional, ya que este sentirá confianza en el trato de atención que le brinda el colaborador, percibiendo así una atención confiable, íntegra, técnica y socialmente adecuada, esto generará que el administrado sienta seguridad y comodidad en la atención brindada. Estos resultados son

moderados, considerable y directa con los hallados por Chuqui (2019) quien encontró que existe relación directa y alta entre las variables de estudio ($\rho = 0.685$) lo que indica que esta dimensión es un factor relevante a tener en cuenta al momento de realizar la atención a los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH.

Para el cuarto objetivo específico, De la tabla 10 y figura 10 se tiene que $p=0,005 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre los factores tangibles y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, 2023. Esta relación es directa, a mayor factores tangibles mayor satisfacción del administrado, la relación entre las variables es apreciable y la correlación ($\rho=0,391$), es baja y positiva. Este resultado es fundado por Coaquira 2018). indica que la dimensión elementos tangibles es lo que el administrado percibe por sus sentidos, esta dimensión está en relación la infraestructura de la entidad o empresa, los mobiliarios, el equipo tecnológico que se emplea para la atención pública, los materiales y logística empleada cuando se está brindado el servicio de atención. Estos resultados son apreciable, baja y directa con los hallados por Ros (2016) quien encontró que existe relación significativa y positiva entre variables de estudio ($\rho= 0.458$) lo que indica que los factores tangibles no vienen a ser el factor más relevante durante la atención brindada a los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, que sin embargo también debería mejorarse.

Para el quinto objetivo específico, De la tabla 11 y figura 11 se tiene que $p=0,005 < \alpha=0,05$, existe relación significativa entre la fiabilidad y la Satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, 2023. Esta relación es directa, a mayor fiabilidad mayor satisfacción del administrado, la relación entre las variables es considerable y la correlación ($\rho=0,516$), es moderada y positiva. Este resultado es fundado por Eliécer (2010) indica que para probar la fiabilidad de los

servicios se tendrán que considerar algunos elementos necesarios como cumplir con lo ofrecido, mostrar interés, puntualidad, resolver problemas, no cometer errores y esto dependerá mucho de la capacidad de atención del personal de la entidad que brinda el servicio. Estos resultados son considerables, moderada y directa con los hallados por Paredes (2020) que encontró que existe correlación directa y alta entre variables de estudio ($\rho = 0.625$) y teniendo la dimensión de fiabilidad en un nivel alto con (59.70%) lo que indica que la fiabilidad viene a ser también un factor relevante durante la atención brindada a los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, que sin embargo también debería mejorarse.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Si existe una correlación alta y positiva entre las variables Calidad de servicio de atención y la Satisfacción del administrado, ($\rho=0,772$) y es significativa ($p=0,000 < \alpha=0,05$) esto porque a mayor calidad de servicio de atención mayor satisfacción del administrado de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, lo que indica que para poder lograr una mejor reputación de la entidad se deberá reforzar las estrategias de atención hacia los administrados y estos se verán directamente reflejados en la satisfacción del administrado.

Segunda: El 79% de administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, indican que tienen una Calidad de servicio de atención de nivel bueno, un 2% indican que es muy bueno, el 19% indica que es malo y en el nivel muy malo es 0%.; esto porque se están cumpliendo de forma idónea en la mayoría de casos con las expectativas esperadas por los administrados al momento de ser atendidos por los colaboradores de la entidad, sin embargo, se tiene que seguir mejorando.

Tercera: El 84% de los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria en la MDNCH, indican que tienen Satisfacción de nivel bueno, un 16% indican que es malo, en cuanto al nivel muy bueno y muy malo es 0%; esto porque se están cumpliendo de forma idónea en la mayoría de casos con las expectativas esperadas por los administrados al momento de ser atendidos por los colaboradores de la entidad, generando satisfacción en su gran mayoría.

Cuarta: Si existe correlación moderada entre la empatía y la Satisfacción del administrado, ($\rho=0,592$) y es significativa ($p=0,000 < \alpha=0,05$), lo que significa que se deberá tomar mayores estrategias de atención relacionadas a la empatía, mediante capacitaciones o talleres, para así generar mayor satisfacción en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH, 2023.

Quinta: Si existe correlación moderada entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del administrado, ($\rho=0,671$) y es significativa ($p=0,000 < \alpha=0,05$), lo que significa que se deberá tomar mayores estrategias de atención relacionadas a la capacidad de respuesta, mediante talleres, cursos y capacitaciones, para así generar mayor satisfacción en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH, 2023.

Sexta: Si existe correlación considerable entre la seguridad y la Satisfacción del administrado, ($\rho=0,578$) y es significativa ($p=0,000 < \alpha=0,05$), lo que implica que se deberá tomar mayores estrategias de atención relacionadas a la seguridad, mediante talleres, para así generar mayor satisfacción en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH, 2023.

Séptima: Si existe correlación baja y positiva entre factores tangibles y la Satisfacción del administrado, ($\rho=0,391$) y es significativa ($p=0,000 < \alpha=0,05$), lo que implica que se deberá tomar mayores estrategias de atención relacionadas a factores tangibles tales como logística, equipos tecnológicos e infraestructuras, para así generar mayor satisfacción en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH, 2023.

Octava: Si existe correlación moderada y positiva entre fiabilidad y la Satisfacción del administrado, ($\rho=0,516$) y es significativa ($p=0,000 < \alpha=0,05$), lo que implica que se deberá tomar mayores estrategias de atención relacionadas a fiabilidad para así generar mayor satisfacción en los administrados de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDNCH, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, se le recomienda:

Primera: Establecer acciones de mejoramiento significativo sobre calidad de servicio de atención fortaleciendo factores y estrategias de atención, promoviendo jornadas de capacitación en los colaboradores encargados de la atención al público, para que así los administrados perciban que se les está brindando una mayor calidad de servicio de atención y esto genere mayor satisfacción en ellos.

Segunda: Realizar capacitación a sus colaboradores sobre la actitud que deben tomar con el administrado a fin de poder ayudarlo a satisfacer o darle solución a alguna dificultad o problema, dar asesoría personalizada en la tramitación que realice y de ser posible dar atención de manera personalizada.

Tercera: Considerar a través de las distintas áreas de la entidad adecuar su horario para atención a base de la necesidad del administrado también que se implemente un lugar de recepción de reclamos y sugerencias para aumentar la satisfacción.

Cuarta: Verificar si el lugar de atención al público es placentero y regulado, y espacioso, además de que debe encontrarse limpio para así aumentar la satisfacción de los usuarios.

A las autoridades del Municipio provincial del Santa, se le recomienda:

Quinta: Comprometer a la mejora de la calidad del servicio, realizar capacitaciones productivas hacia los trabajadores de los distintos

municipios locales, para que así estos adquieran conocimientos para responder las dudas o consultas de los administrados.

A las autoridades del gobierno regional de Ancash, se le recomienda:

Sexta: Apoyar a la modernización consecuente de aparatos tecnológicos de las entidades distritales, sincerar tarifas y tasas para cambiar a más accesibles para la ciudadanía. Evaluar permanentemente a los colaboradores a fin de corroborar si la atención brindada a los administrados se realiza dentro del plazo establecido y si se refleja importancia por satisfacer consultas y dudas.

VIII. REFERENCIAS

- Arias, C. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. https://www.researchgate.net/publication/350072286_tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion_cientiifica
- Barrientos, J., (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3223704>
- Brandon-Jones, A. y Johnston, R. (2015). *Service Quality*. *Wile Encyclopedia of Management*, 1–2. doi: https://www.researchgate.net/publication/282818716_The_Sage_Encyclopedia_of_Quality_and_the_Service_Economy
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31268>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. [Tesis de Maestría]. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chenet, P., Dagger, T. S., & O'Sullivan, D. (2018). *Service quality, trust, commitment and service differentiation in business relationships*. *Journal of Services Marketing*, 24(5), 336-346.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876041011060440/full/html>

Chuqui, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44903>

Chung, E., García, V., Rupailla, C., & Seminario, M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis de postgrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima.

Coaquira, C. (2018). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916#:~:text=Conclusi%C3%B3n%3A%20Se%20concluye%20que%20a.Hospital%20Hip%C3%B3lito%20Unanue%20Tacna%202018>

Contreras, E., Fraile, A., & Suárez, A. (2019). *Análisis de la calidad de los servicios académicos administrativos en una Universidad Colombiana*. Revista Lasallista de Investigación, 16 (1), (p. 47-60).

DOI: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492019000100047

- Cottle, D. (2009). *El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando los servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.
<https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0qoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cronin, J. Joseph y Taylor, Steve (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of marketing*. Vol. 56. Pp. 55-68.
<https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Cronin Jr., J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2017). *Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments*. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435900000282>
- Demarquet M., & Chedraui L. (2022): *Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce*. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA, 12(1), 90–106.
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- De la Cruz, A. (2017). *Calidad de Servicio, Satisfacción y Lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2017*. [Tesis de maestría]Universidad Peruana Unión.
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muroinvestigaion/article/view/754>
- Eliécer, J. (2018). *Gerencia del servicio*. Bogotá, Colombia: ECO.

García, G. (2019). *Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales*. TSMU, (17), 11-15.

Gómez, M. M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Granado de la Orden, S. (2008). *Metodología para Evaluar la Satisfacción de los Pacientes de un Hospital Público*. [Tesis Doctoral en Gestión de Salud,]. Universidad Autónoma de Madrid, España.
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/2049>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.

Huiza, G. (2016). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao. Octubre-Diciembre 2013. Tesis para optar el grado de Magíster de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.

Ishikawa, K., & Douchy, J. M. (2007). *La gestion de la qualité: Outils et applications pratiques*. Dunod.

Kotler, P. (2011) *Analysis, Planning, Implementation and Control Marketing Management*. (8th ed.). Englewood Cliffs,. NJ: Prentice Hall.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2007). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lefcovich, M. L. (2019). *Satisfacción del consumidor*. Córdoba, Argentina: El Cid. <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-del-consumidor/>
- Martínez, J. A., & Martínez, L. (2010). *Some insights on conceptualizing and measuring service quality*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1), 29-42.
- Martínez, L. (2018), *Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, 2018*. Universidad César Vallejo. Perú
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29416>
- Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. PERSPECTIVAS, (34),181-209. ISSN: 1994-3733.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mego, O. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo*, Lambayeque, 2017 (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Mejías, A. y Manrique, S. (2017). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores*. Vol. 32, N.º 01.

- Mestrovic, D. (2017). *Service quality, students' satisfaction and behavioral intentions in STEM and IC higher education institutions. Interdisciplinary Description Of Complex Systems*, 15(1) 66-77.
- Molina, A. (2014). *Mejora en el servicio de atención pública*. Editorial la torre. Vol. N° 01. Chile.
- Muntane, J. (2010). *Introducción a la investigación básica. RAPD online* Vol. 33. N° 3.2010
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Numpaqué, A., Buitrago, L. & Pardo D (2019). *Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario*, Tunja, Colombia. *Revista Facultad Medicina*. 67 (2), (p. 237-239). DOI: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012000112019000200235
- Palacin, J. & Darras, C. (2017). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú, 2017. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66(2), 127–141.
<https://bit.ly/2MeDfJe>
- Palacios, J. L. (2017). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(3), 127-142.

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (2008) *Guidelines for Conducting Service Quality Research*. Marketing Research; 34-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (2008). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64 (1), (p. 12-40)
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Parasuraman, A; Zeithaml, V. & berry, L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", in: *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64 (1), (p. 12-40)
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Paredes, C. (2020). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana*. *Revista Científica De Enfermería* (Lima), 9(1)2-14.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>

Príncipe, Y. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, Peru*. Tesis de maestría. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98358#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%2C%20si%20existe%20una,mayor%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios>.

Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Poll, Peter. (2016). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München:K.G. Saur, , (IFLA publications; 76) p. 106

Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). *Defining quality: alternatives and implications*. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.

Rendon, M. et al. (2016). *Estadística Descriptiva. Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>

Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2015*. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.

Reyes, S. (2017) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público*. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de doctorado, Universidad Católica de San Antonio, Murcia, España]. Disponible en <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Sigurthardottir, A. K. (1996). Satisfaction among ambulatory surgery patients in two hospitals in Iceland. *J. Nurs Manag*, Mar., nº 4. Vol. 2, p. 69-74.
- Thompson, A. G. Suñol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts theory and evidence*. *Int J Qual Health Care.*, 7, 127-41.
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad -*

SUNA T Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo.

Vargas, M. E. & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad en el servicio*. Bogotá, Colombia: ECOE.

Vergara, J. et. al. (2019). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13.: <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile>

Zeithaml, V. Berry, L. & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service*. New York, NY: Free Press.
http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_75.asp

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: Calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio de atención	Viene a ser el nivel de satisfacción que siente el administrado en la utilización de un determinado servicio ya que percibe que este cumple con las expectativas y necesidades requerida, surgiendo en el administrado una opinión que estima el beneficio o agrado de un servicio. (Redhead, 2015),	La calidad de servicio de atención pública es operacionalizada en función a sus dimensiones. Valorada mediante el cuestionario sobre la calidad de servicio de atención pública al administrado, conformada por 24 ítems.	D1. Empatía	✓ Interés institucional por el administrado.	1	Escala: Ordinal Tipo de respuesta: Escala de Rensis Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) Niveles de Medición: Muy buena: [99;123] Buena: [74;98] Malo: [49; 73] Muy malo: [24; 48]
				✓ Atención empática individual.	2	
				✓ Adecuados horarios de atención.	3-4	
			D2. Capacidad de respuesta	✓ Buena actitud y disposición	5-6	
				✓ Fluidez en remitir Información sobre actividades.	7	
				✓ Rapidez del servicio al administrado.	8-9	
			D3. Seguridad	✓ Oportuno servicio	10-11	
				✓ Adecuada capacidad técnica	12	
				✓ Proceso administrativo idóneo	13-14	
			D4. Factores tangibles	✓ instalaciones institucionales adecuadas	15-17	
				✓ Fluidez de los equipos	18-19	
			D5. Fiabilidad	✓ Interés por el administrado	20-21	
				✓ Institución colaboradora	22	
				✓ Personal comprometido	23-24	
			Satisfacción del administrado	En cuanto a la satisfacción del administrado implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las	La satisfacción del administrado estuvo operacionalizada en función a sus dimensiones. Evaluada a través del cuestionario	
	✓ Satisfacción con el servicio esperado	3-4				
	✓ Seguridad en los tramites	5-6				
		7-8				

<p>expectativas y el comportamiento del servicio brindado; está subordinada a numerosos factores como las expectativas requeridas, valores morales, influencia cultural, necesidad personal y a la propia institución. Huiza (2006),</p>	<p>sobre satisfacción administrado, conformada por 24 ítems.</p>	<p>la del</p>	<p>D2. Valor percibido</p>	✓ Suficiente capacidad técnica		<p>Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p> <p>Niveles de Medición: Muy buena: [99;123[Buena: [74;98] Malo: [49; 73] Muy malo: [24; 48]</p>
				✓ Confianza	9-10	
				✓ Valoración de tasas económicas y tarifas	11-12	
				✓ Valor de la comunicación percibida	13-14	
				✓ Valor de la atención percibida	15-16	
				✓ Sentir confianza	17-20	
				✓ Satisfacción con las expectativas	21-24	



ANEXO 2: LOS INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN
CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION

Estimado(a) administrado de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, con este presente cuestionario pretendemos coleccionar información académica, solicitamos su colaboración marcando con una (x) solo una de las alternativas propuestas. Con la información que nos proporciones permitirá realizar algunas sugerencias para mejorar la **Calidad de servicio de atención** de la entidad pública.

¡Gracias por tu colaboración!

DIMENSIÓN 1: EMPATIA						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
01	La Entidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los administrados de la entidad					
02	El personal encargado de la atención en la entidad satisface las dudas de los administrados.					
03	Los tiempos de realización de los trámites administrativos son adecuados a las necesidades de los administrados					
04	El horario de atención de la entidad es de comodidad para los administrados					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
05	Los administrados de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
06	El proceso de trámite de los documentos presentados por los administrados es claros y precisos.					
07	Mediante sus colaboradores la entidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.					
08	El horario de atención es variado y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los administrados					
09	Las asesorías del personal de la entidad son individualizadas según las necesidades de cada uno de los administrados.					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				

		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
10	La atención por parte del personal de la entidad es consistente y amable.					
11	En la entidad el servicio que se brinda a los administrados es oportuno.					
12	El personal de la entidad, cuenta con los suficientes conocimientos para brindar respuesta a las inquietudes de los administrados.					
13	Los trabajadores de la entidad tienen buen nivel de conocimiento práctico y técnico.					
14	Usted evidencia que la entidad cuenta con equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención de los administrados.					
DIMENSIÓN 4: FACTORES TANGIBLES						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
15	Los equipos que tiene la entidad resultan de utilidad para los administrados.					
16	Los ambientes de la entidad tienen un mantenimiento adecuado y ordenado.					
17	El espacio de atención al público de la entidad se mantiene en buen estado de limpieza.					
18	En la entidad usted percibe una modernidad permanente en los equipos usados por el personal de atención al público					
19	Usted percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza un trámite administrativo o consulta.					
DIMENSION 5: FIABILIDAD						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
20	Cuando usted asiste a la entidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o inquietud que se le presente.					
21	En la entidad, se atienden los servicios requeridos por el administrado en el tiempo requerido.					
22	Cuando tiene dificultades con su tiempo la entidad comprende y colabora con usted.					
23	El personal de la entidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los administrados.					
24	Los servicios prestados por la entidad emiten compromiso de mejorar la calidad de servicio de atención.					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas - Modelo SERVQUAL	
Autor de la investigación	Elaboración Propia, en base al Modelo SERVQUAL	
Dimensiones:	Empatía, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Factores tangibles y Fiabilidad	
N° de ítems	24	
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	
Ámbito de aplicación:	Exteriores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, provincia del Santa – Región Ancash	
Administración:	Mediante la aplicación del cuestionario	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de Calidad de Servicio de atención en administrados de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de magister en administración de la Educación y uno en magister de gestión pública. Uno de los profesionales labora como docente universitario en la Universidad Cesar Vallejo Filial: Chimbote; y, el otro profesional labora como docente universitario en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la otra profesional trabaja como directora de la I.E. santa Rosa de la Ciudad de Huacho. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ($\alpha_1 = 0,83$)	
Unidades de información:	Administrados de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, provincia del Santa – Región Ancash – 2023.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Empatía	1-4
	Capacidad de Respuesta	5-9
	Seguridad	10-14
	Factores Tangibles	15-19
	Fiabilidad	20-24
Niveles /Valores finales de la variable	Muy Bueno: [99-123] Bueno: [74-98] Malo: [49-73] Muy Malo: [24-48]	

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION

Variable	Dimensiones	Ítems	Niveles o rangos
Calidad de servicio de Atención	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Interés institucional por el administrado. • Atención empática individual. • Adecuados horarios de atención. 	<p>Siempre- 5</p> <p>Casi siempre - 4</p> <p>A veces – 3</p> <p>Casi nunca - 2</p> <p>Nunca- 1</p>
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Buena actitud y disposición • Fluidez en remitir Información sobre actividades. • Rapidez del servicio al administrado. 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno servicio • Adecuada capacidad técnica • Proceso administrativo idóneo 	
	Factores Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • instalaciones institucionales adecuadas • Fluidez de los equipos 	
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el administrado • Institución colaboradora • Personal comprometido 	

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Calidad de servicio de atención

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	1	2	1	2	
	DIMENSIÓN 1: EMPATIA	SI	No	SI	No	SI	No	
1	La Entidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los administrados de la entidad	X		X		X		
2	El personal encargado de la atención en la entidad satisface las dudas de los administrados.	X		X		X		
3	Los tiempos de realización de los trámites administrativos son adecuados a las necesidades de los administrados	X		X		X		
4	El horario de atención de la entidad es de comodidad para los administrados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Los administrados de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
6	El proceso de trámite de los documentos presentados por los administrados es claros y precisos.	X		X		X		
7	Mediante sus colaboradores la entidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	X		X		X		
8	El horario de atención es variado y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los administrados	X		X		X		
9	Las asesorías del personal de la entidad son individualizadas según las necesidades de cada uno de los administrados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
10	La atención por parte del personal de la entidad es consistente y amable.	X		X		X		
11	En la entidad el servicio que se brinda a los administrados es oportuno.	X		X		X		
12	El personal de la entidad, cuenta con los suficientes conocimientos para brindar respuesta a las inquietudes de los administrados.	X		X		X		

13	Los trabajadores de la entidad tienen buen nivel de conocimiento práctico y técnico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Usted evidencia que la entidad cuenta con equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención de los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: FACTORES TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No
15	Los equipos que tiene la entidad resultan de utilidad para los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Los ambientes de la entidad tienen un mantenimiento adecuado y ordenado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El espacio de atención al público de la entidad se mantiene en buen estado de limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	En la entidad usted percibe una modernidad permanente en los equipos usados por el personal de atención al público.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Usted percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza un trámite administrativo o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 5: FIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
20	Cuando usted asiste a la entidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o inquietud que se le presente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	En la entidad, se atienden los servicios requeridos por el administrado en el tiempo requerido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Cuando tiene dificultades con su tiempo la entidad comprende y colabora con usted.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	El personal de la entidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Los servicios prestados por la entidad emiten compromiso de mejorar la calidad de servicio de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (preisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Mario Yvan Gutierrez Quezada DNI: 41530914

Especialidad del validador: Ingeniero Estadístico – Especialista Metodólogo

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mario Yvan Gutierrez Quezada
CÓDIGO: 434

INGENIERO ESTADÍSTICO

Firma del Experto Informante.

30 de Mayo del 2023.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio de atención

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPATIA							
1	La Entidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los administrados de la entidad	X		X		X		
2	El personal encargado de la atención en la entidad satisface las dudas de los administrados.	X		X		X		
3	Los tiempos de realización de los trámites administrativos son adecuados a las necesidades de los administrados	X		X		X		
4	El horario de atención de la entidad es de comodidad para los administrados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	Los administrados de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
6	El proceso de trámite de los documentos presentados por los administrados es claro y preciso.	X		X		X		
7	Mediante sus colaboradores la entidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	X		X		X		
8	El horario de atención es variado y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los administrados	X		X		X		
9	Las asesorías del personal de la entidad son individualizadas según las necesidades de cada uno de los administrados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
10	La atención por parte del personal de la entidad es consistente y amable.	X		X		X		
11	En la entidad el servicio que se brinda a los administrados es oportuno.	X		X		X		
12	El personal de la entidad, cuenta con los suficientes conocimientos para brindar respuesta a las inquietudes de los administrados.	X		X		X		

13	Los trabajadores de la entidad tienen buen nivel de conocimiento práctico y técnico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Usted evidencia que la entidad cuenta con equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención de los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: FACTORES TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los equipos que tiene la entidad resultan de utilidad para los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Los ambientes de la entidad tienen un mantenimiento adecuado y ordenado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	El espacio de atención al público de la entidad se mantiene en buen estado de limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	En la entidad usted percibe una modernidad permanente en los equipos usados por el personal de atención al público.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Usted percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza un trámite administrativo o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Cuando usted asiste a la entidad, el personal se muestra abento en ayudarlo a solucionar algún problema o inquietud que se le presente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	En la entidad, se atienden los servicios requeridos por el administrado en el tiempo requerido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Cuando tiene dificultades con su tiempo la entidad comprende y colabora con usted.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	El personal de la entidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Los servicios prestados por la entidad emiten compromiso de mejorar la calidad de servicio de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

P. H. H.

Observaciones (prestar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VILLANUEVA DOMINGUEZ, BERNARDINA DNI: 00066055

Especialidad del validador: Administración en la Educación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


.....
Mg. BERNARDINA VILLANUEVA DOMINGUEZ

30 de mayo del 2023

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Calidad de servicio de atención

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN 1: EMPATIA	SI	No	SI	No	SI	No	
1	La Entidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los administrados de la entidad	X		X		X		
2	El personal encargado de la atención en la entidad satisface las dudas de los administrados.	X		X		X		
3	Los tiempos de realización de los trámites administrativos son adecuados a las necesidades de los administrados	X		X		X		
4	El horario de atención de la entidad es de comodidad para los administrados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Los administrados de la entidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
6	El proceso de trámite de los documentos presentados por los administrados es claro y preciso.	X		X		X		
7	Mediante sus colaboradores la entidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.	X		X		X		
8	El horario de atención es variado y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los administrados	X		X		X		
9	Las asesorías del personal de la entidad son individualizadas según las necesidades de cada uno de los administrados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
10	La atención por parte del personal de la entidad es consistente y amable.	X		X		X		
11	En la entidad el servicio que se brinda a los administrados es oportuno.	X		X		X		
12	El personal de la entidad, cuenta con los suficientes conocimientos para brindar respuesta a las inquietudes de los administrados.	X		X		X		

13	Los trabajadores de la entidad tienen buen nivel de conocimiento práctico y técnico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Usted evidencia que la entidad cuenta con equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención de los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 4: FACTORES TANGIBLES	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Los equipos que tiene la entidad resultan de utilidad para los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Los ambientes de la entidad tienen un mantenimiento adecuado y ordenado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	El espacio de atención al público de la entidad se mantiene en buen estado de limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	En la entidad usted percibe una modernidad permanente en los equipos usados por el personal de atención al público	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Usted percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza un trámite administrativo o consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 5: FIABILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Cuando usted asiste a la entidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o inquietud que se le presente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	En la entidad, se atienden los servicios requeridos por el administrado en el tiempo requerido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Cuando tiene dificultades con su tiempo la entidad comprende y colabora con usted.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	El personal de la entidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Los servicios prestados por la entidad emiten compromiso de mejorar la calidad de servicio de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (prestar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MATENCIO ROJAS ROBERT PEDRO DNI: 16155863

Especialidad del validador: Ciencias de la Gestión Educativa con mención en pedagogía

30 .de mayo del 2023

pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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



Mg. Robert Pedro Matencio Rojas
DOCENTE

Firma del Experto Informante.

ANEXO 04: DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO- VARIABLE 1: “CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN”

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO V1: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

ENCUESTADOS	TEMS																						
	EMPATIA				CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD				FACTORES TANGIBLES					FIABILIDAD			
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
E1	4	3	4	3	4	3	4	2	1	3	4	4	5	2	4	3	5	3	5	3	5	4	3
E2	3	5	4	2	3	4	2	1	5	2	4	3	3	3	1	2	4	4	2	4	3	5	2
E3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	2	4	3	5	4	4	5	3	4
E4	3	4	5	3	4	2	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	5	4	3
E5	2	4	2	3	3	5	4	3	3	1	3	1	1	3	2	4	3	5	4	2	3	4	5
E6	3	3	4	3	2	5	4	3	4	2	4	4	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	3
E7	4	1	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	4	3	4	3	3	5	2	4	4	3	2
E8	2	5	3	3	3	2	3	2	4	1	3	4	4	2	3	3	1	4	3	4	2	5	4
E9	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	3	5
E10	4	5	2	2	4	1	3	2	2	2	2	5	1	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4
E11	4	3	4	3	3	5	4	1	4	2	4	5	3	5	3	4	3	2	4	2	6	3	4
E12	2	3	4	5	3	2	3	4	3	1	3	4	3	4	2	3	3	5	3	2	4	2	2
E13	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	2	5	3
E14	3	4	2	2	4	1	3	3	2	3	1	3	4	2	3	2	2	3	5	4	3	1	3
E15	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	4	1	2	2

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	24

Fuente: Elaboración Propia

Nivel de Confiabilidad Alta

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76.3333	135.381	0.461	0.815
VAR00002	76.3333	154.095	-0.303	0.845
VAR00003	76.2000	127.314	0.722	0.803
VAR00004	76.4000	135.686	0.416	0.817
VAR00005	76.4667	137.124	0.436	0.817
VAR00006	76.6667	133.524	0.358	0.819
VAR00007	76.4000	129.686	0.733	0.805
VAR00008	76.7333	133.495	0.367	0.819
VAR00009	76.3333	137.952	0.293	0.822
VAR00010	77.2000	137.600	0.284	0.822
VAR00011	76.5333	125.838	0.769	0.801
VAR00012	76.1333	132.124	0.464	0.814
VAR00013	76.4667	131.552	0.444	0.815
VAR00014	76.4000	137.114	0.356	0.819
VAR00015	77.0000	131.286	0.616	0.809
VAR00016	76.6000	130.971	0.660	0.808

VAR00017	76.4667	134.838	0.397	0.817
VAR00018	75.8000	143.457	0.097	0.829
VAR00019	76.2667	139.495	0.232	0.824
VAR00020	76.2667	145.924	0.007	0.831
VAR00021	76.2000	132.029	0.399	0.817
VAR00022	76.3333	134.095	0.371	0.819
VAR00023	76.4667	141.695	0.169	0.826
VAR00024	75.8667	140.838	0.217	0.824

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al resultado de la prueba de Alfa de Cronbach $\alpha = 0.825$ lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es bueno y significativamente confiable, alta, según la escala de alfa de Cronbach.

CUESTIONARIO 2: SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

Estimado(a) administrado de la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, con este presente cuestionario pretendemos coleccionar información académica, solicitamos su colaboración marcando con una (x) solo una de las alternativas propuestas. Con la información que nos proporciones permitirá realizar algunas sugerencias para mejorar la **Satisfacción del administrado** de la entidad pública.

¡Gracias por tu colaboración!

DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA Y FUNCIONAL PERCIBIDA						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
01	El personal de la entidad ha solucionado correctamente sus exigencias.					
02	Te sientes satisfecho(a) con la atención recibida por parte de la entidad.					
03	En la entidad se brinda el servicio que usted espera.					
04	Los personales de esta entidad conocen los intereses y necesidades de los administrados.					
05	Te sientes seguro al realizar tus trámites administrativos en la esta entidad					
06	La entidad da un servicio satisfactorio en capacidad técnica.					
07	En la entidad se visualiza un desempeño técnico muy bueno en los trabajadores que realizan la atención al público.					
08	La calidad de los servicios tecnológicos es adecuada.					
DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
09	Esta entidad inspira confianza en usted.					
10	La atención que brindan los trabajadores de esta entidad le inspiran confianza					
11	Los precios de las tasas o tarifas que cobra esta entidad son adecuados en comparación con otras entidades.					

12	Los servicios de esta entidad son de buena calidad, considerando las tasas y tarifas que cobran.					
13	El personal responsable de la atención al público de la entidad usa un lenguaje amigable y cortés.					
14	Usted siente que los trabajadores de la entidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades.					
15	Usted ha tenido problemas o dificultades con los servicios prestados por esta entidad.					
16	Usted siente que puede volver a esta entidad en cualquier momento ya que valoro mucho la atención brindada por los trabajadores.					

DIMENSIÓN 3: CONFIANZA Y EXPECTATIVAS

N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
17	Cuando usted acude a la entidad sabe que no tendrá problemas o dificultades con los servicios brindados a su persona.					
18	Cree que la entidad tiene una visión de futura e innovación.					
19	Usted recomendaría los servicios que se le brindo esta entidad a otros administrados.					
20	Cree usted que en la entidad existirá preocupación para satisfacer las necesidades de atención a los administrados.					
21	Usted cree que el servicio brindado por la entidad se adapta a sus necesidades como administrado.					
22	La entidad satisface sus servicios de acuerdo a lo que usted quiere o espera.					
23	Los trabajadores de la entidad brindan explicaciones o informaciones claras y consistentes.					
24	Siente usted que el personal de atención de esta entidad tiene conocimiento sobre los servicios prestados hacia su persona.					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas - Modelo SERVQUAL	
Autor de la investigación	Elaboración Propia, en base al Modelo SERVQUAL	
Dimensiones:	Calidad Técnica y funcional percibida, Valor percibido, Confianza o expectativas	
N° de ítems	24	
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	
Ámbito de aplicación:	Exteriores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, provincia del Santa – Región Ancash	
Administración:	Mediante la aplicación del cuestionario	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de Calidad de Servicio de atención en administrados de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de magister en administración de la Educación y uno en magister de gestión pública. Uno de los profesionales labora como docente universitario en la Universidad Cesar Vallejo Filial: Chimbote; y, el otro profesional labora como docente universitario en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la otra profesional trabaja como directora de la I.E. santa Rosa de la Ciudad de Huacho. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ($\alpha_1 = 0,85$)	
Unidades de información:	Administrados de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, provincia del Santa – Región Ancash – 2023.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Calidad Técnica y funcional percibida	1-8
	Valor percibido	9-16
	Confianza o expectativas	17-24
Niveles /Valores finales de la variable	Muy Bueno: [99-123[Bueno: [74-98] Malo: [49-73] Muy Malo: [24-48]	

ANEXO 05: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

Variable	Dimensiones	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción del Administrado	D1. Calidad Técnica y funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con las exigencias requeridas • Satisfacción con el servicio esperado • Seguridad en los tramites • Suficiente capacidad técnica 	Siempre- 5
	D2. Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Valoración de tasas económicas y tarifas • Valor de la comunicación percibida • Valor de la atención percibida 	Casi siempre - 4
	D3. Confianza o expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir confianza • Satisfacción con las expectativas 	A veces – 3 Casi nunca - 2 Nunca- 1

Fuente: Elaboración propia

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA Y FUNCIONAL PERCIBIDA	SI	No	SI	No	SI	No	
1	El personal de la entidad ha solucionado correctamente sus exigencias.	X		X		X		
2	Te sientes satisfecho(a) con la atención recibida por parte de la entidad.	X		X		X		
3	En la entidad se brinda el servicio que usted espera.	X		X		X		
4	Los personales de esta entidad conocen los intereses y necesidades de los administrados.	X		X		X		
5	Te sientes seguro al realizar tus trámites administrativos en la esta entidad	X		X		X		
6	La entidad da un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X		X		X		
7	En la entidad se visualiza un desempeño técnico muy bueno en los trabajadores que realizan la atención al público.	X		X		X		
8	La calidad de los servicios tecnológicos es adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Esta entidad inspira confianza en usted.	X		X		X		
10	La atención que brindan los trabajadores de esta entidad le inspiran confianza	X		X		X		
11	Los precios de las tasas o tarifas que cobra esta entidad son adecuados en comparación con otras entidades.	X		X		X		
12	Los servicios de esta entidad son de buena calidad, considerando las tasas y tarifas que cobran.	X		X		X		
13	El personal responsable de la atención al público de la entidad usa un lenguaje amigable y cortés.	X		X		X		
14	Usted siente que los trabajadores de la entidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades.	X		X		X		
15	Usted ha tenido problemas o dificultades con los servicios prestados por esta entidad.	X		X		X		

16	Usted siente que puede volver a esta entidad en cualquier momento ya que valoro mucho la atención brindada por los trabajadores.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA Y EXPECTATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
17	Cuando usted acude a la entidad sabe que no tendrá problemas o dificultades con los servicios brindados a su persona.	X		X		X	
18	Cree que la entidad tiene una visión de futura e innovación.	X		X		X	
19	Usted recomendaría los servicios que se le brindo esta entidad a otros administrados.	X		X		X	
20	Cree usted que en la entidad existirá preocupación para satisfacer las necesidades de atención a los administrados.	X		X		X	
21	Usted cree que el servicio brindado por la entidad se adapta a sus necesidades como administrado.	X		X		X	
22	La entidad satisface sus servicios de acuerdo a lo que usted quiere o espera.	X		X		X	
23	Los trabajadores de la entidad brindan explicaciones o informaciones claras y consistentes.	X		X		X	
24	Siente usted que el personal de atención de esta entidad tiene conocimiento sobre los servicios prestados hacia su persona.	X		X		X	

Observaciones (prestar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Mario Ivan Gutierrez Quezada DNI: 41530514

Especialidad del validador: Ingeniero Estadístico – Especialista Metodólogo

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



 Mario Ivan Gutierrez Quezada
 CIESPE: 624

 INGENIERO ESTADISTICO

Firma del Experto Informante.

30 de Mayo del 2023.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA Y FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	El personal de la entidad ha solucionado correctamente sus exigencias.	X		X		X		
2	Te sientes satisfecho(a) con la atención recibida por parte de la entidad.	X		X		X		
3	En la entidad se brinda el servicio que usted espera.	X		X		X		
4	Los personales de esta entidad conocen los intereses y necesidades de los administrados.	X		X		X		
5	Te sientes seguro al realizar tus trámites administrativos en la esta entidad	X		X		X		
6	La entidad da un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X		X		X		
7	En la entidad se visualiza un desempeño técnico muy bueno en los trabajadores que realizan la atención al público.	X		X		X		
8	La calidad de los servicios tecnológicos es adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Esta entidad inspira confianza en usted.	X		X		X		
10	La atención que brindan los trabajadores de esta entidad le inspiran confianza	X		X		X		
11	Los precios de las tasas o tarifas que cobra esta entidad son adecuados en comparación con otras entidades.	X		X		X		
12	Los servicios de esta entidad son de buena calidad, considerando las tasas y tarifas que cobran.	X		X		X		
13	El personal responsable de la atención al público de la entidad usa un lenguaje amigable y cortés.	X		X		X		
14	Usted siente que los trabajadores de la entidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades.	X		X		X		
15	Usted ha tenido problemas o dificultades con los servicios prestados por esta entidad.	X		X		X		

P. P. P.

16	Usted siente que puede volver a esta entidad en cualquier momento ya que valora mucho la atención brindada por los trabajadores. DIMENSIÓN 3: CONFIANZA Y EXPECTATIVAS	X		X		X		
		SI	No	SI	No	SI	No	
17	Cuando usted acude a la entidad sabe que no tendrá problemas o dificultades con los servicios brindados a su persona.	X		X		X		
18	Cree que la entidad tiene una visión de futura e innovación.	X		X		X		
19	Usted recomendaría los servicios que se le brinda esta entidad a otros administrados.	X		X		X		
20	Cree usted que en la entidad existirá preocupación para satisfacer las necesidades de atención a los administrados.	X		X		X		
21	Usted cree que el servicio brindado por la entidad se adapta a sus necesidades como administrado.	X		X		X		
22	La entidad satisface sus servicios de acuerdo a lo que usted quiere o espera.	X		X		X		
23	Los trabajadores de la entidad brindan explicaciones o informaciones claras y consistentes.	X		X		X		
24	Siente usted que el personal de atención de esta entidad tiene conocimiento sobre los servicios prestados hacia su persona.	X		X		X		

Observaciones (prechar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VILLANUEVA DOMINGUEZ, BERNARDINA DNI: 09966033

Especialidad del validador: Administración en la Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, estado y dirección

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



 Mg: BERNARDINA VILLANUEVA DOMINGUEZ

30 .de mayo del 2023

Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA Y FUNCIONAL PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la entidad ha solucionado correctamente sus exigencias.	X		X		X		
2	Te sientes satisfecho(a) con la atención recibida por parte de la entidad.	X		X		X		
3	En la entidad se brinda el servicio que usted espera.	X		X		X		
4	Los personales de esta entidad conocen los intereses y necesidades de los administrados.	X		X		X		
5	Te sientes seguro al realizar tus trámites administrativos en la esta entidad	X		X		X		
6	La entidad da un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X		X		X		
7	En la entidad se visualiza un desempeño técnico muy bueno en los trabajadores que realizan la atención al público.	X		X		X		
8	La calidad de los servicios tecnológicos es adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Esta entidad inspira confianza en usted.	X		X		X		
10	La atención que brindan los trabajadores de esta entidad le inspiran confianza	X		X		X		
11	Los precios de las tasas o tarifas que cobra esta entidad son adecuados en comparación con otras entidades.	X		X		X		
12	Los servicios de esta entidad son de buena calidad, considerando las tasas y tarifas que cobran.	X		X		X		
13	El personal responsable de la atención al público de la entidad usa un lenguaje amigable y cortés.	X		X		X		
14	Usted siente que los trabajadores de la entidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades.	X		X		X		
15	Usted ha tenido problemas o dificultades con los servicios prestados por esta entidad.	X		X		X		

16	Usted siente que puede volver a esta entidad en cualquier momento ya que valoro mucho la atención brindada por los trabajadores. DIMENSIÓN 3: CONFIANZA Y EXPECTATIVAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		SI	No	SI	No	SI	No	
17	Cuando usted acude a la entidad sabe que no tendrá problemas o dificultades con los servicios brindados a su persona.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Cree que la entidad tiene una visión de futura e innovación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Usted recomendaría los servicios que se le brinda esta entidad a otros administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Cree usted que en la entidad existirá preocupación para satisfacer las necesidades de atención a los administrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Usted cree que el servicio brindado por la entidad se adapta a sus necesidades como administrado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	La entidad satisface sus servicios de acuerdo a lo que usted quiere o espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Los trabajadores de la entidad brindan explicaciones o informaciones claras y consistentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Siente usted que el personal de atención de esta entidad tiene conocimiento sobre los servicios prestados hacia su persona.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precluir si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **MATENCIO ROJAS ROBERT PEDRO** DNI: 16153863
 Especialidad del validador: **Ciencias de la Gestión Educativa con mención en pedagogía**

30 de mayo del 2023

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Robert Pedro Matencio Rojas
DOCENTE

 Firma del Experto Informante.

**ANEXO 06: DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO- VARIABLE 2:
“SATISFACCION DEL ADMINISTRADO”**

**DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO V2:
SATISFACCION DEL ADMINISTRADO**

Base de datos de la muestra piloto: n = 15

ENCUESTADOS	ÍTEMS																							
	Calidad Técnica y funcional percibida								Valor percibido								Confianza o expectativas							
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24
E1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2
E3	4	3	4	5	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4
E4	4	2	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
E5	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	1	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	5	3
E6	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	4	2	4	3	2	4	2	2	3	4	4
E7	4	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	2	5
E8	2	4	3	3	2	2	4	2	4	2	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	3	4	3
E9	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2
E10	4	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	4	1	3	1	2	2	2	3	4	2	2	2	3
E11	2	3	3	3	3	1	4	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	3
E12	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	1	3	2	3	2	2	4
E13	4	3	3	2	4	1	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
E14	4	4	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3
E15	3	4	2	1	1	4	3	2	3	2	1	2	2	4	1	1	3	1	1	4	1	2	1	1

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.851	24

Fuente: Elaboración Propia

Nivel de Confiabilidad Alta

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	68.3333	109.238	0.124	0.854
VAR00002	68.7333	112.924	-0.087	0.862
VAR00003	68.6000	100.400	0.657	0.837
VAR00004	68.8000	94.600	0.816	0.828
VAR00005	69.0000	101.429	0.554	0.840
VAR00006	69.3333	107.810	0.143	0.855
VAR00007	68.3333	106.524	0.394	0.846
VAR00008	68.8000	103.029	0.518	0.842
VAR00009	68.9333	110.495	0.025	0.859
VAR00010	68.7333	97.495	0.750	0.833
VAR00011	68.8000	101.171	0.569	0.839
VAR00012	68.9333	105.352	0.273	0.850
VAR00013	69.0000	104.571	0.371	0.846
VAR00014	68.4667	114.838	-0.217	0.861
VAR00015	69.1333	97.838	0.680	0.834
VAR00016	68.6667	98.810	0.594	0.838

VAR00017	68.9333	106.352	0.320	0.848
VAR00018	68.8667	94.695	0.735	0.831
VAR00019	68.2667	100.638	0.484	0.842
VAR00020	68.4667	111.124	0.009	0.858
VAR00021	68.8000	98.600	0.657	0.836
VAR00022	68.8000	105.886	0.393	0.846
VAR00023	68.6667	102.524	0.374	0.847
VAR00024	68.4667	99.838	0.541	0.840

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al resultado de la prueba de Alfa de Cronbach $\alpha = 0.851$ lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es bueno y significativamente confiable, alta, según la escala de alfa de Cronbach.

ANEXO 07: CONSENTIMIENTO PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 16 de mayo de 2023

Señor:

SR. WALTER SOTO CAMPOS

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). THOMAS ANTHONY VILLANUEVA HONORIO identificado con DNI N° 70671709 y código de matrícula N° 7000766930, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE – ANCASH - 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas a los administrados de la entidad, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de Investigación de ser el caso.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dr. Andrés Alberto Ruiz Gomez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE



**MUNICIPALIDAD DE
NUEVO CHIMBOTE**

Bienestar para TODOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 27 de Junio de 2023

Carta N° 132 - 2023-GAF-SGRRHH

Señor:

Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez

JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV CHIMBOTE

Asunto: Respuesta a la Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Mediante el presente es grato dirigirme a usted, expresándole mi cordial saludo y a la vez comunicarle que, en respuesta a la carta de presentación; el **SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS** informa que, se autoriza a la Sr/a. THOMAS ANTHONY VILLANUEVA HONORIO, estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado – Chimbote – Universidad César Vallejo, realice en esta comuna la aplicación de instrumentos de recolección de datos, así como la información pertinente que se requiera para el respectivo trabajo de investigación (tesis), titulado "**CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION PUBLICA Y SATISFACCION DEL ADMINISTRADO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE – ANCASH - 2023**"

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración, y estima

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE NUEVO CHIMBOTE
Abog. Hector Manuel Flores Botigado
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Urb. José Carlos Mariátegui Centro Cívico s/n ☎ (043 611421 - Nuevo Chimbote)
www.muninuevochimbote.gob.pe | www.facebook.com/muninuevochimboteoficial
Distrito de Nuevo Chimbote - Provincia del Santa - Región Áncash



**MUNICIPALIDAD DE
NUEVO CHIMBOTE**

Bienestar para TODOS



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO docentes de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de servicio de atención pública y satisfacción del administrado en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – Ancash -2023.", cuyo autor es VILLANUEVA HONORIO THOMAS ANTHONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS DNI: 32736800 ORCID: 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 01- 09-2023 13:56:27
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 01-09-2023 13:48:02

Código documento Trilce: TRI - 0650564