



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la
Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Carol Carmín Coronado Reyes (ORCID: 0000-0001-6067-2448)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Piura - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi hijo, César Sebastián Vegas Coronado,
por ser mi aliento cada día.

A mi madre por el apoyo incondicional que me
brinda.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop por el asesoramiento en la presente investigación, mil gracias.

Al alcalde, funcionarios y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Huaca, por haber permitido realizar el estudio en este distrito y por la disposición de participar en esta investigación, mil gracias.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carol Coronado Reyes estudiante del Programa de Maestría En Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43275242 con la tesis titulada **“Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Piura, Diciembre de 2019



Carol Carmin Coronado Reyes

DNI N° 43275242

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.1.1 Tipo de investigación	14
2.1.2 Diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.2.1 Definición conceptual y operacional	15
2.2.2 Operacionalización de las variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.3.1 Población	20
2.3.2 Muestra	20
2.3.3 Muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1 Técnicas	23
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	23
2.4.3 Validez	24
2.4.3.1 Validez de contenido	24
2.4.3.2 Validez de criterio	24
2.4.3.3 Validez de constructo	24
2.4.4 Confiabilidad	24
2.5. Procedimiento	25

2.6.	Método de análisis de datos	25
2.7.	Aspectos éticos	26
III.	RESULTADOS	27
3.1	Resultados del Objetivo General	27
3.2	Resultados del Objetivo Específico	28
IV.	DISCUSIÓN	33
V.	CONCLUSIONES	36
VI.	RECOMENDACIONES	38
	REFERENCIAS	39
	ANEXOS	40
	Anexo N°01 Instrumento N°S 01 Y 02	41
	Anexo N°02 Confiabilidad de Instrumentos	47
	Anexo N°03 Prueba de Normalidad	48
	Anexo N°04 Matriz de Consistencia	50
	Anexo N°05 Solicitud dirigida al Titular de La Municipalidad Distrital de La Huaca	53
	Anexo N°06 Respuesta del Titular de La Municipalidad Distrital de La Huaca	54
	Anexo N°07 Consolidado de Datos	55
	Anexo N°08 Resultados Complementarios	67
	Anexo N°09 Constancias de Validación de Instrumentos	73
	Anexo N°10 Ficha de Juez Validador de Instrumento	76
	Anexo N°11 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	82
	Anexo N°12 Reporte Turnitin	83
	Anexo N°13 Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	84
	Anexo N°14 Autorización de posgrado	85

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.	
Tabla N° 1	Matriz de operacionalización de V1	16
Tabla N° 2	Matriz de operacionalización de V2	18
Tabla N° 3	Contribuyentes atendidos en la Municipalidad distrital de la Huaca, año 2018.	20
Tabla N° 4	Distribución de la muestra según tipos de Contribuyentes atendidos en la Municipalidad de la Huaca, año 2018	21
Tabla N° 5	Técnicas e instrumentos	22
Tabla N° 6	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.	27
Tabla N° 7	Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019	28
Tabla N° 8	Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019	29
Tabla N° 9	Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019	30
Tabla N° 10	Relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019	31
Tabla N° 11	Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.	32
Tabla N° 11	Tabla de contingencia entre Calidad de servicio y Satisfacción al contribuyente	67
Tabla N° 12	Tabla de contingencia entre Fiabilidad y Satisfacción al contribuyente	68
Tabla N° 13	Tabla de contingencia entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción al contribuyente	69
Tabla N° 14	Tabla de contingencia entre Seguridad y Satisfacción al contribuyente	70
Tabla N° 15	Tabla de contingencia entre Empatía y Satisfacción al contribuyente	71
Tabla N° 16	Tabla de contingencia entre Elementos Tangibles y Satisfacción al contribuyente.	72

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019. El estudio se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa con un diseño correlacional – No experimental; la muestra fue de 337 contribuyentes de la población por caseríos pertenecientes a la Municipalidad Distrital de La Huaca. Se aplicó como técnica a la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para las variables Calidad de servicio y Satisfacción del contribuyente; fueron validados por juicio de expertos y con confiabilidad mediante Alpha de Cronbach. La variable Calidad de servicio se dimensionó a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en 18 indicadores en total. La variable satisfacción del contribuyente se dimensionó a través de la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas en 16 indicadores en total. Se partió de la prueba de hipótesis que la Calidad de servicio se relaciona directamente con la Satisfacción del contribuyente con una relación Directa y Moderada con lo que se corrobora la teoría y estudios al respecto. Asimismo, la dimensión Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y elementos tangibles de la calidad de servicio presentan una relación Moderada, Moderada, Moderada y Baja, respectivamente, con la satisfacción al contribuyente. Esto demanda establecer mecanismos de mejoramiento continuo de la calidad de servicio con la finalidad de mantener satisfechos a los usuarios.

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción del contribuyente, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

ABSTRACT

This investigation was realized to determine the relation between service quality and contributor satisfaction of the "Municipalidad Distrital de La Huaca", Paita 2019. The research followed the positivist paradigm and quantitative method with correlational-no experimental design. The sample was 337 contributors from local towns belonging "Municipalidad Distrital de la Huaca". Surveys was applied as research method and two questionnaires as instruments for the two variables "service quality" and "contributor satisfaction". Both were validated by expert judgment and with reliability by Alpha de Cronbach. The variable "service quality" was dimensioned through reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements in 18 indicators in total. The variable "contributor satisfaction" was dimensioned through perceived functional quality, perceived technical quality, perceived value, confidence and expectations in 16 indicators in total. It was based on the hypothesis test that "service quality" is directly related to "contributor satisfaction" with moderate relation with the theory and studies was corroborated. Likewise, the reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements of "service quality" dimension had a significant relation Moderate, Moderate, Moderate, Moderate and Low, respectively, with "contributor satisfaction". This requires establishing mechanisms for continuous improvement of the "service quality" in order to keep users satisfied.

Keywords: service quality, contributor satisfaction, reliability, responsiveness and security.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios, a escala global, adquiere cada vez más importancia debido a que está relacionada directamente con las características o cualidades que presentan respecto a la satisfacción de necesidades específicas del usuario (Cantú, 2006). Es decir, visto de una forma más global, la calidad en los servicios actualmente está relacionado con el nivel de conformidad que tienen los usuarios respecto a los atributos y particularidades de un servicio comparándolo con sus expectativas antes de adquirir el servicio (Kotler & Bowen, 2005).

Por otro lado, las organizaciones públicas realizan esfuerzos para mantener satisfechos a los usuarios, para la cual vienen desarrollando planes de mejoramiento continuo en sus principales procesos y procedimientos relacionados directamente con el clima de atención. En ese sentido, los gobiernos locales para mantener satisfecha a la población deben brindar servicios acordes con sus necesidades específicas de cada sector de población tales como obras públicas, limpieza pública, seguridad ciudadana, pistas, parques, jardines, etc. (Aquino & Huánuco, 2014).

Muchas organizaciones públicas presentan deficiencias en su servicio, que conllevan a que los usuarios tengan una percepción negativa del servicio recibido que es conocido como mala calidad. Esto a su vez genera insatisfacción en los usuarios, dicho malestar es transmitido a otros usuarios, generándose una mala imagen de las organizaciones (Rojas, 2015).

En el Perú, los estudios han demostrado que los contribuyentes en cuanto a la calidad de servicio se encuentran insatisfechos, debido principalmente a los engorrosos trámites que tiene que realizar, mala atención del personal y al tiempo excesivo que los contribuyentes pierden para realizar dichos trámites (Gálvez, 2017). De tal forma que, teniendo en cuenta la percepción del ciudadano - contribuyente de las municipalidades del país, actualmente la calidad del servicio es deficiente, tanto por los procedimientos como por las conductas y actitudes que muestra el personal cuando está atendiendo al usuario (Coaquira, 2018).

La región Piura no está lejos de esta la realidad nacional y en consecuencia los estándares tanto de calidad de servicio como satisfacción del contribuyente no son los esperados, pero, se evidencia que ambas variables están relacionadas forma directa y positiva (Lalupú, 2018).

Con relación al caso de la Municipalidad en estudio, se puede observar lo deficiente que es la calidad de servicio, debido a que los procesos y procedimientos a los que se somete el usuario son tediosos y tienen un periodo de duración muy largo. Asimismo, se observa que no cuentan con la infraestructura tecnológica adecuada que simplifique los procedimientos y procesos. Por parte del personal que atiende, se observa que no brinda la información suficiente a los contribuyentes y pierde la paciencia muy rápidamente ante la existencia de los usuarios.

Por otro lado, respecto a la satisfacción del contribuyente se observa que existe insatisfacción, debido principalmente a la escasa difusión que se brinda respecto a los impuestos a cancelar, al excesivo tiempo de los trámites y a la falta de cordialidad y atención oportuna de algunos trabajadores que brindan el servicio al usuario contribuyente.

Teniendo en cuenta la realidad descrita, se considera necesario el determinar la relación entre la calidad de servicio a la que denominaremos variable 1, y la satisfacción de los contribuyentes, es decir variable 2, de la municipalidad Distrital de la Huaca, cuyo propósito es establecer recomendaciones en vías de mejorar el nivel de dichas variables en beneficio de los contribuyentes de la ciudadanía en general.

Es por ello por lo que, para realizar la siguiente investigación se han revisado trabajos previos relacionados con la variable 1 y 2. En el ámbito internacional, tenemos a Morillo (2009), que en su investigación buscó relacionar las citadas variables; desarrollándose mediante la investigación del tipo «no experimental - correlacional - transversal». Habiéndose considerado como muestra a 200 usuarios de instituciones financieras. Los datos fueron recopilados a través de encuestas teniendo como instrumento un cuestionario, presentando como resultado que las cuotas de la calidad en el servicio se muestran favorables y correlacionados positivamente con la satisfacción del usuario. Asimismo, concluyó que hay incidencia positiva en la satisfacción cuando se mejora la calidad de servicio, por lo tanto, las instituciones que pretenden mantener satisfechos a los usuarios tienen que hacer esfuerzos para aumentar la calidad del servicio de modo sistémico; es decir, considerando todos los aspectos que son percibidos por el cliente.

Reyes (2014), también investigó ambas variables, en la asociación Share, de Huehuetenango, Guatemala, planteando como objetivo aplicar un esquema de capacitación en la calidad del servicio con la finalidad de incrementar la satisfacción del usuario. Con un tipo de investigación “cuantitativo”, preexperimental, de diseño cuasi experimental, para ellos se utilizó un cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción del cliente a una muestra conformada por 180 clientes de la asociación objeto de estudio. El estudio concluyó que, después de aplicar una capacitación de servicio de calidad, se descubrió que la satisfacción del cliente era muy satisfactoria.; además, que los programas de capacitación dirigidas al personal de las organizaciones cuyo fin es mejorar la calidad en el servicio prestado, influyen directamente en la satisfacción de los consumidores finales. En ese sentido, resulta importante que las instituciones capaciten de manera permanentemente al personal para la atención al cliente.

Por su parte, en cuanto al ámbito nacional, Gálvez (2017), cuyo estudió la calidad de atención y la relación que ésta tiene con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Puente Piedra, tuvo como objetivo relacionar calidad en la atención con satisfacción de los contribuyentes del municipio. De tipo descriptivo – correlacional, y diseño no experimental – transversal. La información de dicho estudio fue recopilada mediante la técnica e instrumento, encuesta y cuestionario, respectivamente, utilizado en una muestra de 352 contribuyentes de la Municipalidad objeto de estudio. En dicho estudio se determinó que en efecto coexiste una positiva pero moderada relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los contribuyentes, concluyendo que la calidad de atención hacia a los usuarios en las municipalidades se relaciona derechamente con la satisfacción del contribuyente.

También tenemos a Bedon (2017) en su tesis donde estudia la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Corongo, cuyo objetivo era conocer la relación existente entre dichas variables. La investigación plantea un estudio tipo descriptivo-correlaciona. La muestra estuvo constituida por 361 contribuyentes de la Municipalidad, a quienes se les aplicó dos cuestionarios con una escala valorativa. El resultado mostró una correlación moderada y directa entre las variables. Como conclusión se determina que la calidad en el servicio es un factor fundamental para mantener satisfecho al usuario. Sin embargo, ésta debe ser evaluada y desarrollada en forma integral, no

solamente considerando los aspectos de atención, sino también aspectos como: procedimientos, mecanismos, ambientes físicos, responsabilidad, etc.

Asimismo, en el ámbito nacional encontramos a Coaquira (2018), con el estudio cuyo objetivo fue estimar la calidad en el servicio dirigido al contribuyente y su efecto en el recaudo por carga predial. El estudio tuvo un diseño no experimental - correlacional, causal de tipo cuantitativo, con una muestra de 366 contribuyentes de la entidad objeto de estudio. Asimismo, utilizó instrumentos como el cuestionario y la ficha de registro a través de las técnicas de la encuesta y el análisis documental, respectivamente. El estudio presenta como resultados se evidencia ya significativa y directa relación entre las variables. Concluyendo que cuando las organizaciones brindan un servicio de calidad el usuario está dispuesto a cancelar el costo del servicio. En el tema de las municipalidades se observa que los resultados confirman lo propuesto en la hipótesis general. En consecuencia, la calidad del servicio es el componente significativo para mantener un nivel adecuado de recaudación de impuestos en los municipios.

A nivel nacional, Lalupú (2017), realiza una investigación para enlazar las dos variables antes mencionada, en el municipio de Catacaos – Piura, usando una investigación de tipo cualitativo – correlativo y de diseño no experimental, con una muestra de 193 colaboradores. Las técnicas utilizadas para la recolección de la información fueron un cuestionario y un formulario de registro respectivamente, uno con escala Likert y análisis documental. Con esto, se pudo concluir que existe una correspondencia positiva y significativa entre las variables de estudio, confirmando la relación de dependencia entre las dos.

Respecto a la variable 1, tenemos como teoría general entre los modelos más aceptados, en la comunidad académica, el de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes habiendo partido del modelo de Gronroos (1984) diseñaron el instrumento que medía dicha variable a la cual denominaron “SERVQUAL” la que evalúa la disconformidad o conformidad de las expectativas de los usuarios representando un gran aporte para la medición de la citada variable.

En sus inicios dicho instrumento fue aplicado al sector industrial, posteriormente se ha ido adaptando a los demás sectores actualmente se aplica a los relacionados con la prestación de servicios, salud, educación, financieras, organismos estatales, etc.

Así mismo, encontramos a Abadi (2004), quien manifiesta que «la variable 1» implica cumplir las expectativas del consumidor con relación al servicio con el fin de satisfacer sus necesidades. Es decir, para que una organización brinde calidad de servicio a sus usuarios tiene que conocer e identificar qué expectativas tiene sobre el servicio con el fin de brindarle un servicio que cubra las mismas. Sin embargo, en algunos casos en la práctica se crean expectativas no acordes con la realidad lo que conlleva a que el cliente tenga una decepción generándole insatisfacción cuando haga uso real del servicio, en consecuencia, la información que le brinda la organización al usuario debe ser clara y transparente.

Por su parte Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011), manifiestan que la variable 1, es observada por el comprador, el cual realiza la evaluación global o en conjunto del servicio que recibe. Es decir, el comprador da una valoración del servicio cuando lo utiliza y asigna una calificación a través de su percepción y experiencia.

Asimismo, Fernández (2015), considera que obedece a la forma que los clientes interactúen con la organización a través de sus empleados o colaboradores, es decir, está en función a la atención, amabilidad, cortesía, capacidad de respuesta e información precisa que se le brinda al cliente, así como la capacidad para resolver sus problemas y quejas, así como para recibir sus sugerencias.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), dicha variable está establecida por cinco parámetros: elementos tangibles, seguridad, competencias para responder, confianza y sensibilidad. Dichos elementos se describen a continuación:

El primer elemento denominado, elementos tangibles, hace referencia a todo lo que puede ser observado en forma física por el usuario, entre los cuales tenemos la infraestructura, apariencia del personal, implementación para otorgar mayor calidad en el servicio.

El segundo elemento denominado, seguridad, comprende la capacidad de la organización de brindar el servicio ofrecido al usuario tal como se ha garantizado. Es decir, las organizaciones prestadoras de servicios para dar seguridad a los usuarios deben cumplir con lo prometido en cuanto a tiempo de espera, costo, simplicidad etc. En otras palabras, en la calidad del servicio se pone en práctica los parámetros de eficiencia, para optimizar el tiempo y recursos, la eficacia, para dar al usuario el servicio solicitado (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1992).

El tercer elemento denominado, competencias para responder, comprende la facultad de la organización para asistir y cubrir las necesidades de los usuarios de manera eficiente, es decir, el conjunto de habilidades, destrezas y capacidades que desarrolla la organización a través de sus colaboradores para brindar un servicio de manera rápida y dándole un buen uso a los recursos. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1992).

El cuarto elemento denominado, confianza, comprende las habilidades y destrezas de los colaboradores de las organizaciones para tomar conciencia que gran parte de la calidad del servicio depende de ellos y en ese sentido, los colaboradores tienen que mostrar amabilidad, transmitir confianza a los usuarios (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1992).

El quinto elemento denominado, sensibilidad, comprende las acciones de la organización prestadora de servicio relacionadas con la atención personalizada al usuario. Es decir, se refiere a la capacidad de extraer y comprender las necesidades concretas de los usuarios (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1992).

Según Muñoz (2009), el modelo SERVQUAL presenta las siguientes dimensiones con relación a la variable 1, las cuales son:

La primera dimensión denominada, fiabilidad, está referido a la destreza de producir el servicio de manera esmerada y fiable. Asimismo, para evaluar esta dimensión se considera como indicadores el cumplimiento del servicio, disposición para resolver los problemas del usuario, cumplir el servicio en el tiempo previsto; así como para organizar el servicio de la mejor forma en beneficio al usuario.

Para la segunda dimensión denominada, capacidad de respuesta, la cual se describe como la voluntad que muestra la organización de ayudar al usuario y prestar un servicio inmediato. Con fines de evaluación de esta dimensión se puede considerar como indicador a la prontitud con que se realiza el servicio, a la disponibilidad que muestra la organización por orientar al contribuyente, así como para atender sus reclamos.

La tercera dimensión hace referencia a los conocimientos y la atención expuesta de los colaboradores de la organización, así como por las habilidades para mostrar credibilidad y confianza. Con fines de evaluación de esta dimensión en análisis se puede considerar como indicadores a la capacidad del personal de la organización para transmitir confianza y seguridad al contribuyente, así como se considera la amabilidad y cortesía con que trata al contribuyente. También se considera el conocimiento que muestra respecto a los procedimientos que se desarrollan dentro de la organización, esta dimensión se llama “seguridad”.

La cuarta dimensión denominada, empatía, comprende la atención o esmero personalizado que dispone la organización hacia sus contribuyentes usuarios. Para el análisis de la mencionada dimensión se ha considerado la atención personalizada que realiza la organización, el interés que muestra por las necesidades de los contribuyentes y el grado de comprensión de las necesidades de la diversidad de contribuyentes.

La quinta dimensión denominada, «elementos tangibles», está relacionado con el aspecto y forma de las infraestructuras, aparatos, material de comunicación y personal. Para la evaluación se puede considerar al horario de atención, a la apariencia de los colaboradores, así como el confort del ambiente de atención.

Continuando con la definición de la segunda variable de esta investigación, tenemos la satisfacción del contribuyente, cuyas teorías que se relacionan con ella son: la teoría de relaciones humanas y las de las necesidades de Maslow.

La primera teoría de las relaciones humanas da relevancia a las necesidades humanas, considerando a la motivación como un factor que determina la satisfacción de los usuarios.

Es decir, de acuerdo con esta teoría la satisfacción del usuario está relacionada directamente con su estado emocional, además del gozo de las necesidades específicas.

La segunda teoría de las necesidades de Maslow considera que una persona conforme va satisfaciendo sus necesidades comienzan a surgir otras que tienden a cambiar o modificar sus comportamientos del mismo (Colvin & Rutland 2008). En ese sentido, Maslow jerarquiza las necesidades de una persona en forma ascendente considerando la importancia que tienen para supervivir. Las necesidades y el orden que considera Maslow son las siguientes: las filosóficas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización (Feist & Feist 2006).

Respecto a la variable satisfacción y su teoría específica, se consideró la definición, necesidades básicas del contribuyente y sus dimensiones respectivas.

Iniciando con la definición se tomaron en cuenta a cuatro autores, encontrando a Mano y Oliver en (1993) quienes consideran que la satisfacción del contribuyente es la contestación del usuario originada tanto por factores cognitivos como afectivos asociados después de la prestación del servicio. Desde esta concepción la satisfacción del contribuyente está relacionada con el conocimiento y la afectividad que logra tener el contribuyente después del servicio recibido es decir el contribuyente con pleno conocimiento de las bondades del servicio, una vez que hace uso de ello se siente satisfecho o insatisfecho.

Por su parte, Schiffman y Lazar (2010) considera que la satisfacción del contribuyente está relacionada con su percepción que tiene respecto al desempeño del servicio en concordancia con sus expectativas. Desde esta perspectiva la satisfacción del contribuyente se conceptualiza a partir de la comparación que realiza el contribuyente al evaluar cómo se desempeña el servicio recibido teniendo en referencia a la expectativa desarrollada por el mismo antes de adquirir el servicio.

Así mismo, Zeithmal, Bitner y Gremler (2009), consideran que la satisfacción del usuario está vinculada con la apreciación que le da el servicio en función del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Desde esta perspectiva quien realiza la valoración de la calidad ofrecida por parte de la organización es únicamente quienes hacen uso de dicho servicio, el

mismo que se sentirá satisfecho si es que esa evaluación realizada del servicio está conforme o supera sus necesidades y expectativas.

Y, por último, según el autor Kotler y Lane (2006, p.40-41) establecen que la satisfacción del usuario es consecuencia de la comparación tanto del beneficio que se percibe del servicio con las expectativas. Bajo esta concepción el nivel que tiene la satisfacción del usuario depende del estado emocional positivo que desarrolla el usuario después de usar y evaluar el servicio y hacer la comparación con las expectativas adquiridas con anterioridad. Eso hace referencia que la satisfacción de un usuario, depende de la valoración que se le dé al servicio con respecto a la expectativa que tiene del mismo.

En lo referente a las necesidades básicas de los contribuyentes, de acuerdo con lo establecido por Arellano (2010), la satisfacción del contribuyente está dividido en ocho necesidades básicas, 1. contexto amistoso, 2. comprensión y empatía, 3. justicia e imparcialidad, 4. opciones y alternativas, 5. información plena y confiable, 6. procesos y sistemas modernos, 7. personal idóneo y predispuesto y 8. menor tiempo. La primera necesidad básica denominada, contexto amistoso, hace referencia a la necesidad que tiene el usuario de ser saludado con cortesía y amabilidad por los colaboradores de la organización. La segunda necesidad básica denominada, comprensión y empatía, hace referencia a que los contribuyentes necesitan conocer y sentirse satisfechos cuando los colaboradores de la organización aprecian y entienden en forma correcta sus necesidades. La tercera necesidad básica denominada, justicia e imparcialidad, hace referencia que los usuarios contribuyentes debe ser tratado en forma justa e imparcial, sin arbitrariedades ni abusos, todos deben tener un trato igualitario. La cuarta necesidad básica denominada, opciones y alternativas, hace referencia a que los contribuyentes tienen la necesidad de tener conocimiento y sentirse apoyado por la organización, pues dispone de que la organización dispone de vías alternas para solucionar su problemática y dificultades enmarcadas dentro del marco legal. La quinta necesidad básica denominada, información plena y confiable, hace referencia que los contribuyentes tienen que tener el convencimiento que la organización le brinda la información en forma segura y confiable referente a los temas de su interés en forma personalizada. La sexta necesidad básica denominada, procesos y sistemas modernos, hace referencia que los contribuyentes tienen la necesidad de percibir que la organización les brinda atención que mejora continuamente con finalidad de ofertar un mejor servicio. La

séptima necesidad básica denominada, personal idóneo y predispuesto, considera una contribución a la atención de calidad. Esta necesidad considera que los servidores de la organización deben tener en cuenta que lo más importante es la predisposición por brindarle un servicio de calidad. La octava necesidad básica denominada, menor tiempo, considera que los contribuyentes dentro de sus requerimientos se encuentran el que sea atendido con rapidez y efectividad (Muller, 2010).

Respecto a las dimensiones de la variable 2, tenemos a Mejías y Manrique (2011), quien considera son las siguientes:

1. Calidad funcional percibida, refiere al modo de la prestación del servicio. Es decir, para la evaluación del servicio se ha considerado la solución de quejas por parte de la organización, el servicio que el usuario espera tener, la disposición del personal para brindar su colaboración al usuario y la seguridad que el servicio le brinda.

2. La calidad técnica percibida, está referida a las inherentes características de la prestación de servicios ofrecida por la organización. Para la evaluación de la dimensión mencionada se ha considerado como indicadores a las mejoras al servicio que ha realizado la organización la prestación de servicio acorde con las expectativas del usuario y que trasmite la organización al brindar un servicio.

3. El valor percibido, está referido a la relación entre la calidad y lo que pagan los usuarios por lo que perciben después de hacer uso del servicio. Para efectos de medir esta dimensión se ha considerado como indicadores a las tasas de interés adecuadas, la solución que la organización le da los problemas del usuario y a confianza que trasmite el usuario durante la ejecución.

4. La confianza, está referida a la evaluación de la calidad en función del logro alcanzado. En la evaluación de la mencionada dimensión se ha considerado indicadores como la omisión de errores por parte de la organización, confianza en las orientaciones que brinda al contribuyente, así como la confianza que le brinda la organización al contribuyente cuando realiza las inversiones públicas con sus impuestos.

5. Expectativas, comprende el grado de referencia que el usuario espera del servicio antes de su adquisición. Para poder evaluar esta dimensión se ha considerado la pertinencia de los servicios que brinda la organización, la atención acorde con las necesidades del usuario, el preparar a los empleados para que ofrezcan un servicio adecuado y los esfuerzos que hacen para lograr colmar las necesidades del cliente o usuario.

Teniendo en cuenta lo descrito se formula la siguiente problemática. ¿cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019?

Asimismo, se plantean cinco problemas específicos, tales como: ¿Cuál es la relación entre la dimensión “fiabilidad” de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca -Paita, 2019?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión “capacidad de respuesta” de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión “seguridad” de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión “empatía” de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión “elementos tangibles”, de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019?.

La investigación desarrollada se justifica por tener relevancia social, debido a que los resultados que se alcanzaron pueden ser tomados en cuenta para la ejecución de planes de acción que ayuden a la mejora del servicio brindado y consecuente satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de la Huaca.

Por otro lado, se justifica también por presentar un aporte metodológico debido a que el estudio presenta los instrumentos que se requieren para la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente. Ambos instrumentos pueden servir de referencia o aplicados en investigaciones futuras que tenga o que estén relacionados con el estudio de dichas variables en las municipalidades del país.

Asimismo, se justifica por su aporte teórico, dado que aporta a la base teórica ya sea para comprobar o modificar lo existente respecto a la relación entre las citadas variables.

En consecuencia, el estudio se justifica por su relevancia social, aporte metodológico y aporte teórico la misma que servirá de referencia al Titular de la Municipalidad para las disposiciones en bien de mejorar el nivel de las variables de estudio; así como también de referencia para otros investigadores que requieran analizar las variables de estudio en ámbitos similares.

En lo referente a las hipótesis de la investigación se planteó como hipótesis general: **H₁**: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019 y **H₀**: No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019. Asimismo, se planteó como hipótesis específicas: **H₁**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019 y **H₀**: No existe relación directa y significativa entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019 y **H₁**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019, **H₀**: No existe relación directa y significativa entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019, **H₁**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019 y **H₀**: No existe relación directa y significativa entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019, **H₁**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019 y **H₀**: No existe relación directa y significativa entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019, **H₁**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente

de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019 y **H₀**: No existe relación directa y significativa entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019.

Respecto a los objetivos, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019. Así también, se plantearon como objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019; Determinar la relación entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019; Determinar la relación entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019; Determinar la relación entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019, Determinar la relación entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

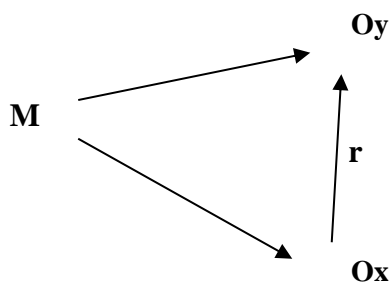
2.1.1. Tipo de investigación

El desarrollo de la presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista, puesto que las variables se analizaron y relacionaron, siendo enmarcadas desde el ámbito social. Asimismo, la investigación es cuantitativa porque se utilizó datos numéricos a partir de la escala de Likert en los respectivos cuestionarios que fueron aplicados.

2.1.2. Diseño de investigación

El estudio enmarca en una investigación correlacional, no experimental (Hernández et al, 2010). Es correlacional debido a su propósito de relacionar las variables, mediante el coeficiente de Pearson y la prueba de significancia bilateral, además de no haberse manipulado las variables, pues se recopiló la información tal como se encontró en la realidad.

El esquema fue el siguiente:



O x : Calidad del servicio

R : Relación entre variables.

O y : Satisfacción del contribuyente

M : Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita 2019.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Definición conceptual y operacional

V1= Calidad de servicio

Definición Conceptual: Según Abadi (2004) y Muñoz (2009), significa satisfacer expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio recibido y cómo éste cubre sus necesidades.

Definición Operacional: Medido a través de las dimensiones de «seguridad», «fiabilidad», «empatía», «elementos tangibles» y «capacidad de respuesta».

V2= Satisfacción del contribuyente

Definición Conceptual: Percepción del usuario sobre la ejecución de los servicios en referencia a sus expectativas.

Definición Operacional: Medido a través de las dimensiones de «confianza», «valor percibido», «calidad técnica percibida», «expectativas» y la «calidad funcional percibida» (Schiffman y Lazar, 2010; Mejías y Manrique, 2011).

2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de VI*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Técnicas Instrumentos		
V1= calidad de servicio	Fiabilidad	- Cumplimiento de servicios.	Cumple eficientemente con el servicio que brinda el contribuyente.	- Baja - Media - Alta	Encuesta/ Cuestionario		
		- Disposición para resolver los problemas.	Muestra pre disposición para resolver los problemas del contribuyente.				
		- Organización del servicio.	Se organiza eficientemente para brindar un mejor servicio al contribuyente.				
		- Cumplimiento de servicios en el plazo previsto.	Atiende al contribuyente en el tiempo previsto.				
		- Atención esmeralda.	Generalmente brinda el servicio contribuyente sin errores, ni demoras.				
	Capacidad de Respuesta	- Prontitud del servicio.	Hace los esfuerzos necesarios para brindar con prontitud en servicio al contribuyente.				
		- Disponible para orientar al contribuyente.	Orienta adecuadamente a los contribuyentes. Informa en forma clara y precisa al contribuyente respecto a los impuestos que tienen que pagar.				
		- Disponibilidad para atender reclamos.	Responde oportunamente los reclamos/ quejas que interponen los contribuyentes.				
	Seguridad	- El personal transmite confianza al contribuyente.	Transmite confianza al contribuyente.				

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Técnicas Instrumentos	
V1= Calidad del servicio	Seguridad	- El personal transmite seguridad al contribuyente.	Transmite seguridad al contribuyente.	- Baja - Media - Alta	Encuesta/ cuestionario	
		- Amabilidad y cortesía al contribuyente.	Atiende con amabilidad y cortesía al contribuyente.			
		- Conocimiento de procedimientos.	El personal atiende al contribuyente muestra tener conocimiento pleno de dichos procedimientos.			
	Empatía		El personal informa y atiende en forma personalizada a los contribuyentes.			
		- Atención personalizada.	El personal atiende en forma personalizada los reclamos/ quejas de los contribuyentes.			
		- Interés por las necesidades de los contribuyentes.	Muestra interés por las necesidades específicas de los usuarios.			
		- Comprensión de las necesidades del contribuyente.	Comprende y atiende las necesidades específicas de los usuarios.			
	Elementos Tangibles	- Horario adecuado de atención.	Atiende en un horario adecuado al contribuyente.			
		- Apariencia del personal.	El personal está correctamente uniformado y con su fanteche para atender al contribuyente.			
		- Confort de ambientes de atención	Los ambientes de atención al contribuyente son adecuados (Ventilación, iluminación y espacio).			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Matriz de operacionalización de V2

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Técnicas Instrumentos
V2= satisfacción del contribuyente	Calidad funcional percibida	- Solución de quejas	El personal soluciona satisfactoriamente los reclamos/ quejas de los contribuyentes.	- Insatisfecho - Medianamente satisfecho - Satisfecho	- Encuesta/ Cuestionario
		- Servicio esperado	El servicio que ofrece al contribuyente está acorde con el servicio esperado.		
		- Personal dispuesto a colaborar	El personal satisface las necesidades y expectativas del contribuyente.		
		- Seguridad del servicio	Te satisface el servicio al contribuyente que brinda. Te sientes seguro de pagar tus tributos.		
	Calidad técnica percibida	- Mejoras en el servicio	Ha observado mejoras en el servicio de atención al contribuyente ofrecido.		
		- Servicios conformes	Está satisfecho con el nivel de automatización de los servicios que presta al contribuyente. Le satisface los procedimientos que debe realizar el contribuyente para conocer el detalle de sus impuestos.		
	Valor percibido	- Transmite confianza	Confía que le dará un buen uso a sus impuestos que paga. Estas conforme con las tasas y tarifas que impone al contribuyente.		
		- Tasas adecuadas	El servicio que ofrece al contribuyente está acorde con las tasas y tarifas que aplica.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Técnicas Instrumentos
V2= satisfacción del contribuyente	Confianza	- Omisión de errores	No comete errores en calcular los impuestos que debe pagar el contribuyente.		
		- Confía en las orientaciones al contribuyente	Confías en las orientaciones que te brinda el personal.	- Insatisfecho	
		- Confianza en la inversión de los impuestos	Confías que tus impuestos pagados se verán reflejados en alguna obra pública dentro de la comunidad ejecutada.	- Medianamente satisfecho	
	Expectativas	- Servicios adecuados	Confía que no tendrá problemas o inconvenientes en la prestación del servicio al contribuyente.	- Satisfecho	Encuesta/ cuestionario
		- Atención acorde a necesidades	El servicio que ofrece está acorde a las necesidades del contribuyente.		
		- Personal preparado	Te satisface las explicaciones o información que te brinda el personal. Te satisface el nivel de prácticas de valores de los trabajadores.		
		- Satisface las expectativas	Satisface tus expectativas los servicios que brinda al contribuyente.		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Constituida por contribuyentes registrados de la Municipalidad Distrital de La Huaca son la población seleccionada que acuden a realizar sus contribuciones provenientes de los caseríos La Huaca, Viviate, El Portón, Nomara, Miraflores, Santa Rosa, Pucusulá, Buenaventura, Fátima, 31 de octubre y Macacará. La distribución de contribuyentes de la población por caseríos pertenecientes a la Municipalidad Distrital de La Huaca se presenta en la tabla siguiente:

Tabla 3. *Contribuyentes atendidos en la Municipalidad Distrital de La Huaca 2018.*

Caseríos	Total contribuyentes
La Huaca	967
Viviate	814
Pucusula	57
Buenaventura	20
El portón	46
Nomara	198
Fátima	99
31 de Octubre	127
Miraflores	148
Santa Rosa	57
Macacará	186
Total de contribuyentes	2719

Fuente: Municipalidad Distrital de La Huaca, año 2018

2.3.2. Muestra

Para obtenerla, se recurrió al tipo de muestreo probabilístico estratificado:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Leyenda:

N= 2719 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Huaca, año 2018.

Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad

E = 5% Valor de error de precisión.

P = 0.5 proporción favorable a la característica en estudio.

q = 0.5 proporción desfavorable a la característica en estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,5) (0,5) (2719)}{(2718) (0,05)^2 + (1.96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n = 336.71

n = 337

Considerar:

$$\frac{n_0}{N} = \frac{337}{2719} = 0.123 > 0.30$$

La distribución de la muestra obtenida por caseríos, se detalla a continuación:

Tabla 4. *Distribución de la muestra según tipos de Contribuyentes atendidos en la Municipalidad de La Huaca, año 2018.*

Caseríos	Población	Peso	Muestra N°
	contribuyente		contribuyente
	N°	w	N * W
La Huaca	967	0.36	120
Viviate	814	0.30	101
Pucusula	57	0.02	7
Buenaventura	20	0.01	2
El portón	46	0.02	6
Nomara	198	0.07	25
Fátima	99	0.04	12
31 de Octubre	127	0.05	16
Miraflores	148	0.05	18
Santa Rosa	57	0.02	7
Macacará	186	0.07	23
Total	2719	1.00	337
contribuyentes			

Fuente: Elaboración propia

a) Criterios de inclusión

- Todos los contribuyentes que realizan sus contribuciones en la Municipalidad Distrital de La Huaca.
- Contribuyentes que quieran voluntariamente formar del estudio

b) Criterios de exclusión

- Contribuyentes que solicitan la atención por informes o consultas, pero que no realizan la cancelación del impuesto respectivo.
- Contribuyentes que no quisieron colaborar con el presente estudio

2.3.3. Muestreo

Para la investigación se propuso un muestreo probabilístico estratificado, según el caserío del que procedía el contribuyente

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los datos del estudio fueron recabados a través de las siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 5. Técnicas e instrumentos

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTE
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario	Contribuyente
Satisfacción del contribuyente	Encuesta	Cuestionario	Contribuyente

Fuente: Elaboración propia

2.4.1. Técnicas

Variable 1: Calidad de servicio, para su evaluación la técnica utilizada fue la de la encuesta, dado que, fue requerido para conocer el grado de percepción de los contribuyentes respecto a la ella brindada por parte de la Municipalidad Distrital de La Huaca.

Variable 2: Satisfacción del contribuyente, para su evaluación la técnica que se empleó fue la encuesta, para poder así conocer el nivel de satisfacción que hay en los contribuyentes en la citada Municipalidad.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Variable 1: Evaluada a través del cuestionario con escala Likert, el cual fue elaborado específicamente para la presente investigación. Dicho instrumento constó de 20 ítems, comprendidos en cinco dimensiones.

Variable 2: Evaluado a través del cuestionario con escala de Likert, el cual fue elaborado específicamente para la presente investigación. Dicho instrumento consta de 20 ítems, dividido en 5 dimensiones.

Los instrumentos aplicados para la evaluación de las citadas variables se midieron desde un rango muy bajo (uno): «Nunca» del supuesto en cuestión, hasta una percepción muy elevada (cinco): «Siempre» del supuesto, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

2.4.3. Validez

2.4.3.1 Validez de contenido

Respecto a la validez estuvo a cargo de tres expertos en el área, cuya participación garantizaron cada uno de los ítems de los instrumentos que se elaboraron para cada variable, representen el contenido que se buscaba evaluar. Por ello se recurrió al juicio de 3 personas expertas en el tema, las cuales otorgaron las respectivas constancias pertinentes.

2.4.3.2 Validez de criterio.

Las variables han sido dimensionadas de acuerdo al sustento teórico, en efecto, la variable “Calidad de servicio” tiene cinco (5) dimensiones y diecisiete (18) indicadores y la variable “Satisfacción del contribuyente” tiene cinco (5) dimensiones y dieciséis (16) indicadores, lo que permitió generar indicadores de medición a partir de lo mostrado

2.4.3.3 Validez de constructo.

Las variables de estudio se encuentran claramente conceptualizadas; han sido abordadas por diversos autores los cuales fueron citados a lo largo de todo el documento. La variable 1 está establecida en los conceptos de Abadi (2004) y Muñoz (2009), mientras que la variable 2 se encuentran basada en los conceptos de Schiffman y Lazar (2010) y Mejías y Manrique (2008).

2.4.4 Confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach fue el estadístico al que se recurrió para la evaluación de la confiabilidad de cada uno de los instrumentos utilizados para la presente investigación.

Obteniendo valores para los cuestionarios de la variable 1 y 2 de 0,800 y 0.806, respectivamente. Son los resultados obtenidos que determinan que el nivel de confiabilidad es bueno para ambos instrumentos.

2.5. Procedimiento

El procedimiento que se ha seguido para la aplicación de los instrumentos es el que se detalla a continuación:

1. Se presentó una solicitud de autorización a la Municipalidad para que pueda llevarse a cabo la aplicación de los instrumentos.
2. Se dio a conocer los objetivos del estudio a los contribuyentes que estuvieron dispuestos a colaborar en el estudio.
3. Se procedió con la codificación de los instrumentos, considerando un mismo código para cada contribuyente.
4. Se aplicaron al mismo tiempo los dos instrumentos a cada contribuyente.

2.6. Método de análisis de datos

La secuencia lógica seguida para examinar los datos recopilados mediante la aplicación de los instrumentos de estudio, son los siguientes:

1. **Generación de datos:** los datos recopilados de las variables de estudio; fueron registrados y procesados en los programas Excel y SPSS V.21, respectivamente.
2. **Tipo de análisis:** dado el estudio enmarcado dentro del paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y tipo correlacional, se consideró el análisis de las variables a través de las tablas bivariadas y cuantitativas.
3. **Para el análisis correlacional,** se utilizó tablas de contingencia y el coeficiente de Pearson, analizándose y describiéndose los resultados. Dichos resultados se describieron de acuerdo con los objetivos del presente estudio.

4. **Contrastación de hipótesis:** la contratación de la hipótesis, tanto general como específicas se realizó a través de las pruebas de la significancia bilateral, las mismas que fueron analizadas teniendo en consideración que $p > 0.01$ se acepta la hipótesis nula y si $p < 0.01$ se rechaza la hipótesis nula.
5. **Con la constatación de la hipótesis general y las específicas** se elaboraron las conclusiones parciales y generales del estudio.

2.7. Aspectos éticos

El estudio recopiló datos de contribuyentes de la Municipalidad Distrital de La Huaca. Bajo esta consideración se protegió la identidad de los contribuyentes que cooperaron con la investigación, por lo que a cada contribuyente se le asignó un código.

Previo a la aplicación de los instrumentos, se dio a conocer a los contribuyentes las finalidades y objetivos del estudio para que el proceso de recolección de información sea transparente.

La información brindada por los encuestados fue confidencial y se utilizó solamente con el propósito de realizar el estudio. Además, la información recolectada fue presentada sin ningún cambio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados del Objetivo General

Tabla 6.

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paíta, 2019.

Correlaciones

		Calidad de servicio	Satisfacción al contribuyente
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,648**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	337	337
Satisfacción al contribuyente	Correlación de Pearson	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	337	337

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes.

- A través del valor de la significancia (bilateral); se observa que se tiene una significancia de $0.000 < 0.01$, rechazándose la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente.
- Según el coeficiente de Pearson, la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada ($r=0,648$). Se acepta la hipótesis alternativa.

3.2. Resultados del Objetivo Específicos

Tabla 7.

Relación entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019.

Correlaciones

		Fiabilidad	Satisfacción al contribuyente
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	337	337
Satisfacción al contribuyente	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	337	337

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes.

- A través del valor de la significancia (bilateral); se observa que se tiene una significancia de $0.000 < 0.01$, rechazándose la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente.
- Según el coeficiente de Pearson, la relación entre la dimensión «fiabilidad» de las variables de estudio es directa y moderada ($r=0,605$), se la hipótesis alternativa.

Tabla 8

Relación entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paíta, 2019.

Correlaciones		Capacidad de Respuesta	Satisfacción al contribuyente
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	1	,612**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	337	337
Satisfacción al contribuyente	Correlación de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	337	337

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

- A través del valor de la significancia (bilateral); se observa que se tiene una significancia de $0.000 < 0.01$, rechazándose la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente.
- Según el coeficiente de Pearson la relación entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada ($r=0,612$). Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 9.

Relación entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019.

Correlaciones			
		Seguridad	Satisfacción al contribuyente
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,503**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	337	337
Satisfacción al contribuyente	Correlación de Pearson	,503**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	337	337

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

- A través del valor de la significancia (bilateral); se observa que se tiene una significancia de $0.000 < 0.01$, rechazamos la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente.
- Según el coeficiente de Pearson la relación entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada ($r=0,503$). Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 10.

Relación entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, 2019.

Correlaciones

		Empatía	Satisfacción al contribuyente
Empatía	Correlación de Pearson	1	,449**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	337	337
Satisfacción al contribuyente	Correlación de Pearson	,449**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	337	337

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

- A través del valor de la significancia (bilateral); se observa que se tiene una significancia de $0.000 < 0.01$, rechazamos la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente.
- Según el coeficiente de Pearson la relación entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyentes directa y moderada ($r=0,449$). Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 11.

Relación entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019.

Correlaciones

		Elementos Tangibles	Satisfacción al contribuyente
Elementos Tangibles	Correlación de Pearson	1	,379**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	337	337
Satisfacción al contribuyente	Correlación de Pearson	,379**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	337	337

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes.

- A través del valor de la significancia (bilateral); se observa que se tiene una significancia de $0.000 < 0.01$, rechazándose la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente.
- Según el coeficiente de Pearson la relación entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y baja ($r=0,379$ Baja). Se acepta en parte la hipótesis alternativa.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, en la tabla de contingencia se observó que desde la perspectiva de los contribuyentes es que el 65,3% de los mismos califican en nivel Media la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente. Asimismo, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente. Por lo tanto, según el coeficiente de Pearson la relación es directa y moderada ($r=0,648$). Se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, los resultados descritos se atañen con los resultados encontrados por Morillo (2009), quien concluye que los niveles de calidad del servicio y la satisfacción del usuario se muestran favorables y correlacionados entre sí. Es decir, teniendo en cuenta lo que sostiene Abadi (2004), satisfacer las expectativas del usuario respecto a lo bien que un servicio se ofrece, se relaciona directamente con la apreciación que tiene el individuo sobre lo bueno que fue el servicio (Schiffman& Lazar, 2010).

Respecto al primer objetivo específico, en la tabla de contingencia se observó que, desde la perspectiva del contribuyente, es que el 60,2% de los mismos califican en nivel Media la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente. Así también, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente. Dicha relación es directa y moderada según el coeficiente de Pearson ($r=0,605$); por ello la hipótesis alternativa es aceptada. Teniendo en cuenta lo que sostiene Muñoz (2009), la habilidad para cumplir un servicio en un tiempo previsto, sin errores, ni demoras se relaciona directamente con la estimación que el cliente le da a un bien o servicio cumplido con sus necesidades y expectativas (Zeithmal, Bitner y Gremler, 2009). De acuerdo a lo descrito, existe relación directa y moderada entre las variables de estudio, a mayores niveles de la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio, mayores niveles de satisfacción del contribuyente y a su vez, a menor valor de la «fiabilidad» de la calidad de servicio, menor nivel de satisfacción del contribuyente.

Respecto al segundo objetivo específico, en la tabla de contingencia se evidencia que desde la perspectiva del contribuyente, es que el 57,3% de los mismos califican en nivel Media la dimensión de «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio y a su vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente. Asimismo, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente. Dicha relación es directa y moderada según el coeficiente de Pearson ($r=0,612$); por ello la hipótesis alternativa es aceptada. Y, teniendo en cuenta lo que sostiene Muñoz (2009), la habilidad para ayudar y proporcionar con prontitud un servicio a los contribuyentes se relaciona directamente con la apreciación que tiene la persona sobre el desempeño del bien o servicio en relación con sus expectativas (Schiffman y Lazar, 2010). De acuerdo a lo descrito, existe relación directa y moderada entre las variables de estudio, a mayores niveles de la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio mayores niveles de satisfacción del contribuyente y a su vez, a menores niveles de la dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio menores niveles de satisfacción del contribuyente.

Respecto al tercer objetivo específico, la tabla de contingencia muestra que desde la perspectiva del contribuyente es que el 56,1% de los mismos califican en nivel Media la dimensión seguridad de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente. Así también, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente. Asimismo, según el coeficiente de Pearson la relación es directa y moderada ($r=0,503$), por ello la hipótesis alternativa es aceptada. Y, teniendo en cuenta lo que sostiene Muñoz (2009), la habilidad del trabajador para transmitir confianza y seguridad al contribuyente se relaciona directamente con la expectativa que el cliente quiere recibir (Schiffman y Lazar, 2010). De acuerdo a lo descrito, existe relación directa y moderada entre las variables de estudio, a mayores niveles de la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio mayores niveles de satisfacción del contribuyente y a su vez, a menores niveles de la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio menores niveles de satisfacción del contribuyente.

Respecto al cuarto objetivo específico, desde la perspectiva del contribuyente es que el 56,4% de los mismos califican en nivel Media la dimensión «empatía» de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente. Asimismo, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente. Dicha relación es directa y moderada según el coeficiente de Pearson ($r=0,449$), por ello la hipótesis alternativa es aceptada. Y, teniendo en cuenta lo que sostiene Muñoz (2009), habilidad del personal administrativo para atender de forma personalizada las necesidades específicas de los contribuyentes se relaciona directamente con la percepción que el usuario tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias (Mano y Oliver, 1993). De acuerdo con lo descrito, existe relación directa y moderada entre las variables de estudio, a mayores niveles de la dimensión «empatía» de la calidad de servicio mayores niveles de satisfacción del contribuyente y a su vez, a menores niveles de la dimensión «empatía» de la calidad de servicio menores niveles de satisfacción del contribuyente.

Respecto al quinto objetivo específico, desde la perspectiva del contribuyente, es que el 52,2% de los mismos califican en nivel Media la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente. Así también, en la tabla de correlaciones se observa que se tiene una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe relación entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente. Asimismo, según el coeficiente de Pearson la relación es directa y Baja ($r=0,379$). Se acepta en parte la hipótesis alternativa. Es decir, teniendo en cuenta lo que sostiene Muñoz (2009), Apariencia de las instalaciones físicas, horario de atención adecuado y personal correctamente uniformado de relaciona directamente con la satisfacción del cliente percibido de un servicio que responde a sus expectativas (Kotler y Lane, 2006). De acuerdo a lo descrito, existe relación directa y baja entre las variables de estudio, a menores niveles de la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio menores niveles de satisfacción del contribuyente y a su vez, a mayores valores de la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio mayores niveles en satisfacción del contribuyente.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la presencia de una relación directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita. Esto significa que colmar las expectativas de los clientes o usuarios por parte de la organización tiende a mejorar los niveles de satisfacción del contribuyente tal como lo indica la teoría y los antecedentes respectivos.
2. La relación entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita, es directa y moderada. Es decir, la ejecución de un servicio de forma cuidadosa y fiable repercute directamente en la satisfacción del mismo, tal como lo indica los fundamentos teóricos respectivos.
3. La dimensión «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio se relaciona en forma directa y moderada con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita. Esto significa que la disposición y voluntad de la institución por brindar un buen servicio incide directamente en la satisfacción del usuario, tal como lo sostiene la teoría consultada.
4. La dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita, se relaciona en forma directa y moderada. Es decir, el grado de credibilidad y confianza que muestra la organización prestadora de servicio presenta relación directa con la satisfacción del usuario, teniendo concordancia con lo que sostiene la teoría.
5. La dimensión «empatía» de la calidad de servicio se relación en forma directa y moderada con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita. Esto significa que el interés por satisfacer sus necesidades y la atención personalizada que realiza la organización incide directamente en la satisfacción del usuario, tal como se deduce en los antecedentes.
6. La dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, están relacionados, pero

con un nivel Bajo. Es decir, el aspecto de las oficinas y de los trabajadores de la institución tiene una relación directa con la satisfacción del usuario, pero no es determinante tal como se puede deducir de la teoría analizada.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

1. Ante la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita debería establecer mecanismos de mejora continua de la calidad de servicio con la finalidad de mantener satisfechos a los contribuyentes.
2. Sobre los resultados que determinan la relación entre la dimensión «fiabilidad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de La Huaca - Paita deberían capacitar a los colaboradores con la finalidad de brindar un servicio fiable y mejor organizado.
3. Considerando la relación «capacidad de respuesta» de la calidad de servicio con la satisfacción del contribuyente, la Asociación de Municipalidades del Perú deberían establecer estándares para optimar la eficiencia y eficacia del servicio brindado.
4. Ante la relación entre la dimensión «seguridad» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, la Asociación de Municipalidades del Perú deberían establecer políticas que generen credibilidad y confianza en los contribuyentes.
5. Ante la relación entre la dimensión «empatía» de la calidad de servicio con la satisfacción del contribuyente, el área de rentas de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita deberían realizar estudios para identificar las necesidades de los usuarios y realizar una atención personalizada.
6. Sobre los resultados que determinan la relación entre la dimensión «elementos tangibles» de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita deberían realizar mejoras de las instalaciones de la institución en las zonas de atención al cliente con la finalidad de brindarle el confort necesario (ventilación, iluminación, espacio, mobiliario etc.).

REFERENCIAS

- Abadí, M. (2004). *La calidad del servicio*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Aquino, J. y Huánuco, S. (2014). *La relación entre los factores de la atención en la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad provincial de Jauja- 2013*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del centro del Perú.
- Arellano, C. (2010). *Marketing Enfoque América Latina*. México: McGraw Hill.
- Bedon, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. Edición). México: D. F. McGraw Hill.
- Coaquira, J. (2018). *Evaluación de calidad de servicio al contribuyente y su impacto en la recaudación de ingresos por impuesto predial de la municipalidad provincial de Yunguyo periodo 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Colvin, M. y Rutland, F. (2008). Es la jerarquía de necesidades de Maslow un modelo válido de motivación. *Louisiana Tech University*. Documento en línea recuperado en <http://www.business.latech.edu/>.
- Feist, J. y Feist, G. (2006). *Teorías de la personalidad*. Nueva York, EE.UU: McGraw.
- Fernández, M. (2015). *Concepto de sistemas y procesos (p74)*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/MONSIIEC/concepto-de-sistemayprocesosmuybueno>.
- Gálvez, B. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de puente piedra, año 2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Hernández, R. et al (2010). *Metodología de la Investigación*. Derechos reservados. (5^{TA} edición). México D.F.: Mac Graw- Hill / interamericana editores, S.A.
- Kotler, P. y Bowen, J. (2005). *Marketing para hotelería y turismo*. 3^a. ed. España:Marketing Turístico.
- Kotler, P. y Lane, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.
- Lalupu, L. (2018). *Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en municipalidad distrital de Catacaos*. (Tesis de grado).Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

- Mano H., y Oliver R. L. (1993). Evaluación de la dimensión y estructura de la experiencia de consumo: evaluación, sensación y satisfacción. *Revista de investigación del consumidor*, 20, 451-466.
- Mayo, E. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Pearson Editorial Educación.
- Mejías, A. y Manrique, S. (2008). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. *Ingeniería Industrial*, XXXII (1), 43-47. Recuperado el 16 de Octubre de 2017, de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>.
- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. (Tesis maestría). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- Müller, E. (2010). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.
- Muñoz, A. (2009). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Servqual: una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de la calidad de los servicios por parte de los consumidores. *Revista de venta al por menor*. (12-40).
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. (Tesis grado). Universidad de Rafael Landívar, Guatemala.
- Rojas J. (2015). *Un Modelo de Satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.
- Schiffman, L. y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: McGraw Hill.
- Zeithaml, V; Bitner, M. y Gremler, D. (2009) *Marketing de servicios* (5a. Ed.). Mexico: McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO N°01

INSTRUMENTO N° 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
DIRIGIDO AL CONTRIBUYENTE

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado contribuyente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita cumple eficientemente con el servicio que brinda el contribuyente?					
02	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita muestra pre disposición para resolver los problemas del contribuyente?					
03	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita se organiza eficientemente para brindar un mejor servicio al contribuyente?					
04	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita atiende al contribuyente en el tiempo previsto?					
05	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita generalmente brinda el servicio contribuyente sin errores, ni demoras?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						

06	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita hace los esfuerzos necesarios para brindar con prontitud en servicio al contribuyente?					
07	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita hace orienta adecuadamente a los contribuyentes?					
08	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita informa en forma clara y precisa al contribuyente respecto a los impuestos que tienen que pagar?					
09	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita responde oportunamente los reclamos/ quejas que interponen los contribuyentes?					
	DIMENSIÓN: Seguridad					
10	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita transmite confianza al contribuyente?					
11	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita transmite seguridad al contribuyente?					
12	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita atiende con amabilidad y cortesía al contribuyente?					
13	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita que atiende al contribuyente muestra tener conocimiento pleno de dichos procedimientos?					
	DIMENSIÓN: Empatía					
14	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita informa y atiende en forma personalizada a los contribuyentes?					
15	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita atiende en forma personalizada los reclamos/ quejas de los contribuyentes?					
16	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita muestra interés por las necesidades específicas de los contribuyentes?					
17	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita comprende y atiende las necesidades específicas de los contribuyentes?					
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles					
18	¿La Municipalidad distrital de la Huaca – Paita atiende en un horario adecuado al contribuyente?					
19	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita está correctamente uniformado y con su foto che para atender al contribuyente?					
20	¿Los ambientes de atención al contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita son adecuados (Ventilación, iluminación y espacio)?					

CATEGORÍA Y NIVEL DE LA VARIABLE
CALIDAD DE SERVICIO

	Baja	Media	Alta
Fiabilidad	05 – 13	14 – 19	20 – 25
Capacidad de respuesta	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Seguridad	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Empatía	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Elementos tangibles	03 – 07	08 – 11	12 – 15
Total	20 – 52	53 – 76	77 – 100



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE
DIRIGIDO AL CONTRIBUYENTE

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado contribuyente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de satisfacción al contribuyente en la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN: Calidad funcional percibida						
01	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita soluciona satisfactoriamente los reclamos/ quejas de los contribuyentes?					
02	¿El servicio que ofrece la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita al contribuyente está acorde con el servicio esperado?					
03	¿El personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita satisface las necesidades y expectativas del contribuyente?					
04	¿Te satisface el servicio al contribuyente que brinda la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					
05	¿Te sientes seguro de pagar tus tributos en la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					
DIMENSIÓN: Calidad técnica percibida						
06	¿Ha observado mejoras en el servicio de atención al contribuyente ofrecido por la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					

07	¿Está satisfecho con el nivel de automatización de los servicios que presta la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita al contribuyente?					
08	¿Le satisface los procedimientos que debe realizar el contribuyente dentro de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita para conocer el detalle de sus impuestos?					
DIMENSIÓN: Valor percibido						
09	¿Confía que la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita le dará un buen uso a sus impuestos que paga?					
10	¿Estás conforme con las tasas y tarifas que impone la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita al contribuyente?					
11	¿El servicio que ofrece la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita al contribuyente está acorde con las tasas y tarifas que aplica?					
12	¿Le satisface el esmero que tiene el personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita por atender los problemas de los contribuyentes?					
DIMENSIÓN: Confianza						
13	¿Confías que la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita no comete errores en calcular los impuestos que debe pagar el contribuyente?					
14	¿Confías en las orientaciones que te brinda el personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					
15	¿Confías que tus impuestos pagados se verán reflejados en alguna obra pública dentro de la comunidad ejecutada por la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					
DIMENSIÓN: Expectativas						
16	¿Cada vez que acude a la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita confía que no tendrá problemas o inconvenientes en la prestación del servicio al contribuyente?					
17	¿El servicio que ofrece la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita está acorde a las necesidades del contribuyente?					
18	¿Te satisface las explicaciones o información que te brinda el personal de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					
19	¿Te satisface el nivel de prácticas de valores de los trabajadores de la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					
20	¿Satisface tus expectativas los servicios que brinda al contribuyente la Municipalidad distrital de la Huaca – Paita?					

CATEGORÍA Y NIVEL DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Calidad funcional percibida	05 – 13	14 – 19	20 – 25
Calidad técnica percibida	03 – 07	08 – 11	12 – 15
Valor percibido	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Confianza	03 – 07	08 – 11	12 – 15
Expectativas	05 – 13	14 – 19	20 – 25
Total	20 – 52	53 – 76	77 – 100

ANEXO N°02

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1:

CALIDAD DE SERVICIO

TABLA DE BASE DE DATOS
INVESTIGACION

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	Sumatoria de items
Sujeto 1	4	1	3	4	1	3	2	1	3	1	3	2	3	5	2	4	3	3	1	3	52
Sujeto 2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	3	3	5	1	1	1	3	1	39
Sujeto 3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	5	2	1	1	5	2	2	2	2	3	46
Sujeto 4	3	5	2	3	5	2	3	2	4	5	2	4	2	2	2	3	3	3	5	2	62
Sujeto 5	2	2	1	2	2	3	2	3	5	2	5	5	1	1	5	2	2	2	2	3	52
Sujeto 6	3	3	2	3	3	1	3	5	1	3	5	1	2	2	1	2	3	3	3	1	50
Sujeto 7	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	7	77
Sujeto 8	3	5	2	3	5	2	3	2	5	5	2	5	2	2	2	3	3	3	5	2	64

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_r^2 : Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

1 2 10.9 2 2 1.2.2 2 2 1 2 1 1 2 1.0 1 1 2 15

$\sum S_i^2$: 29.84

S_r^2 : 124.19

K: El número de ítems	20
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items	29.84
S_r^2 : La Varianza de la suma de los Items	124.19
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	¿?

Procedemos:

α : $20 / (20 - (1 - (29.84 / 124.19)))$ 0.800

α : 1.05 (1-0.24)

α : 1.05 (0.76)

α : 0.80

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2:

SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

TABLA DE BASE DE DATOS
INVESTIGACION

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	Sumatoria de items
Sujeto 1	1	3	1	4	1	3	1	3	3	4	2	3	5	3	3	1	1	3	3	1	49
Sujeto 2	5	2	2	3	5	5	4	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	3	2	5	70
Sujeto 3	1	3	1	1	3	1	5	1	3	1	1	1	3	1	1	3	4	1	4	3	42
Sujeto 4	3	3	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	74
Sujeto 5	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5	2	49
Sujeto 6	3	2	5	2	3	5	4	1	2	3	1	1	2	3	1	3	4	3	5	3	56
Sujeto 7	5	2	2	3	5	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	5	5	3	2	5	68
Sujeto 8	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	4	2	5	2	45

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right] \left[\frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_r^2 : Varianza de la suma de los Items
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

2 1 2 1.0 2 2 2 1.5 1 1 2 2 1 1 2.2.2 2 1 1.2.2

$\sum S_i^2$: 31.48

S_r^2 : 134.48

K: El número de ítems	20
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items	31.48
S_r^2 : La Varianza de la suma de los Items	134.48
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	¿?

Procedemos:

α : $20 / (20 - (1 - (31.48 / 134.48)))$ 0.806

α : 1.05 (1-0.23)

α : 1.05 (0.766)

α : 0.809

ANEXO N°03

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Calidad de servicio	337	66,2789	14,81330	25,00	99,00

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de servicio
N		337
Parámetros normales ^{a,b}	Media	66,2789
	Desviación estándar	14,81330
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,131
	Positivo	,115
	Negativo	-,131
Estadístico de prueba		,131
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H1: Los datos de la variable calidad de servicios tienen distribución normal

H0: Los datos de la variable calidad de servicio no tienen distribución normal

P<0.01 se rechaza hipótesis nula, los datos de la variable calidad de servicio tienen distribución normal.

**PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE**

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción del contribuyente	337	63,9258	8,90511	37,00	90,00

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		Satisfacción del contribuyente
N		337
Parámetros normales ^{a,b}	Media	63,9258
	Desviación estándar	8,90511
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,061
	Positivo	,033
	Negativo	-,061
Estadístico de prueba		,061
Sig. asintótica (bilateral)		,004 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H1: Los datos de la variable satisfacción del contribuyente tienen distribución normal

H0: Los datos de la variable satisfacción del contribuyente no tienen distribución normal

P<0.01 se rechaza hipótesis nula, los datos de la variable satisfacción del contribuyente tienen distribución normal.

ANEXO N° 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRE CATEGORÍAS		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H₁: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>- H₁: Existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p>	<p>VARIABLE: calidad de servicio</p>		
			Dimensiones / Pre categorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de servicios. - Disposición para resolver los problemas - Organización del servicio - Cumplimiento de servicios en el plazo previsto. - Atención esmeralda 	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Prontitud del servicio. - Disponible para orientar al contribuyente. - Disponibilidad para atender reclamos. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - El personal transmite confianza al contribuyente. - El personal transmite seguridad al contribuyente. - Amabilidad y cortesía al contribuyente. - Conocimiento de procedimientos. 	

<p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019?</p>	<p>H₁: Existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p>	<p>- Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p>	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. - Interés por las necesidades de los contribuyentes. - Compresión de las necesidades del contribuyente. 		
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Horario adecuado de atención. - Apariencia del personal. - Confort de ambientes de atención. 		
			Fuente:	Fuentes (2014).		
	VARIABLE: Satisfacción del contribuyente					
	Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos			Escala de medición	
	Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de quejas - Servicio esperado - Personal dispuesto a colaborar - Seguridad del servicio 			Ordinal	
	Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en el servicio - Servicios conformes 				
	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Transmite confianza - Tasas adecuadas - Solución de problemas 				
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Omisión de errores - Confía en las orientaciones al contribuyente - Confianza en la inversión de los impuestos 				
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios adecuados - Atención acorde a necesidades - Personal preparado - Satisface las expectativas 				
<p>H₁: Existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.</p> <p>H₁: Existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>H₁: Existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles de</p>						

	<p>la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.</p>		Fuente:	Mejías y Manrique (2011).	

ANEXO N°05

SOLICITUD DIRIGIDA AL TÍTULAR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA HUACA

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

SOLICITO: Autorización para elaborar fase de investigación de proyecto de Maestría en la Municipalidad Distrital de La Huaca.

Señor:
Juan Carlos Acaro Talledo
Alcalde la de Municipalidad Distrital de La Huaca
Presente.

Yo, Carol Carmin Coronado Reyes, identificada con DNI N° 43275242 domiciliada en Calle Unión del 36 Sector La Chira Mz 117 Lt 5 – Viviate, Distrito La Huaca, Provincia de Paita, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Piura, ante usted me presento y expongo:

Que, en mi condición de Maestrante encontrándome en la etapa de desarrollo de la investigación en la elaboración de mi Proyecto de tesis denominado: "**Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019**" para la cual aplicaré 337 instrumentos (técnica: encuesta) a los contribuyentes de la Municipalidad de la Huaca de manera aleatoria y estratificada (La Huaca, Viviate, Pucusulá, Buenaventura, El Portón, Nomara, Fátima, 3 de Octubre, Miraflores, Santa Rosa y Macacará), ante ello solicito a usted, me autorice poder realizar y llevar a cabo esta investigación, permitiéndome recabar la información solicitada, así como, solicitarle el padrón de contribuyentes totales de la Municipalidad de La Huaca, que contenga sus datos generales y dirección. Cabe indicar que la información solicitada y obtenida del cuestionario serán utilizados única y exclusivamente para la elaboración de mi tesis.

por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado.

Viviate, 14 de junio de 2019


Carol Carmin Coronado Reyes
DNI n.° 43275242



ANEXO N°06

RESPUESTA DEL TITULAR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA HUACA



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA HUACA
PROVINCIA DE PAITA – DEPARTAMENTO DE PIURA
CREADO POR LEY 21 DE JUNIO DE 1825
ELEVADO A LA CATEGORIA DE VILLA POR LEY N° 5898 DEL 22 DE NOVIEMBRE DEL 1927



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

La Huaca, 18 de Junio del 2019

OFICIO N° 0652-2019/MDLH-A

Señora:

Carol Carmín Coronado Reyes
Viviate Calle Junín del 36 Sector la Chira Mz 117 Lt 5

ASUNTO : Se otorga autorización para elaborar fase de investigación de proyecto de maestría en la Municipalidad Distrital de La Huaca.

REFERENCIA : A) Solicitud Exp. N° 2634 de fecha 17 de junio del 2019


Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo de la Municipalidad Distrital de La Huaca, asimismo comunicarle que se le otorga autorización para elaborar fase de investigación de proyecto de maestría en la Municipalidad Distrital de La Huaca, para las coordinaciones correspondientes deberá acercarse al despacho de Gerencia Municipal.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente;

C.C
Archivo
Folio ()


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA HUACA
Juan Carlos Acero Toledo
ALCALDE


Recibido el 18/6/19
10:10 AM

ANEXO N°07

CONSOLIDADO DE DATOS

N°	V1= CALIDAD DE SERVICIO					Total
	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles	
1	5	4	7	9	10	35
2	11	12	15	15	11	64
3	21	13	18	18	15	85
4	18	17	11	15	9	70
5	23	9	17	17	6	72
6	14	11	15	14	8	62
7	5	4	4	9	4	26
8	14	15	12	20	9	70
9	17	11	14	17	11	70
10	19	15	19	13	12	78
11	17	19	14	11	9	70
12	25	20	18	20	15	98
13	15	12	13	17	14	71
14	21	13	17	17	7	75
15	19	14	14	14	6	67
16	22	15	20	17	11	85
17	15	9	11	11	7	53
18	8	11	11	19	11	60
19	14	17	20	19	14	84
20	19	11	15	17	10	72
21	16	13	6	12	9	56

N°	V2= SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE					Total
	Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor percibido	Confianza	Expectativas	
1	15	8	8	6	15	52
2	6	12	11	9	24	62
3	19	15	12	10	16	72
4	21	11	12	3	18	65
5	10	9	8	9	18	54
6	13	11	4	10	24	62
7	17	3	11	10	5	46
8	15	11	18	11	9	64
9	15	8	12	12	14	61
10	14	7	16	8	17	62
11	9	10	11	13	19	62
12	23	8	15	10	21	77
13	23	10	7	8	21	69
14	19	10	11	13	15	68
15	10	13	7	10	21	61
16	5	11	17	10	19	62
17	20	8	6	6	15	55
18	17	11	12	5	18	63
19	14	6	12	13	19	64
20	9	9	18	14	9	59
21	15	11	15	10	19	70

22	14	9	7	16	6	52
23	22	13	18	19	15	87
24	19	14	11	15	8	67
25	18	12	15	11	11	67
26	6	4	4	8	3	25
27	14	14	15	15	10	68
28	17	12	12	13	9	63
29	18	19	14	18	13	82
30	18	17	14	11	8	68
31	25	18	20	14	15	92
32	16	13	19	12	9	69
33	16	15	14	14	8	67
34	22	12	13	12	12	71
35	19	13	8	14	10	64
36	22	12	11	11	10	66
37	5	5	5	10	6	31
38	19	7	6	13	10	55
39	18	11	14	15	12	70
40	14	13	14	15	8	64
41	19	13	12	18	10	72
42	25	18	15	19	14	91
43	17	15	12	14	12	70
44	6	4	6	7	4	27
45	20	19	18	19	12	88
46	14	14	13	19	11	71
47	8	4	6	5	7	30
48	24	20	20	20	14	98
49	15	14	14	13	6	62
50	14	13	11	14	11	63

22	24	3	14	11	7	59
23	22	9	15	7	15	68
24	22	14	14	15	11	76
25	13	7	15	7	25	67
26	22	6	4	11	15	58
27	19	12	4	7	22	64
28	21	11	15	11	7	65
29	13	11	11	4	20	59
30	16	9	11	12	15	63
31	18	12	18	10	17	75
32	14	12	13	14	15	68
33	11	13	17	9	17	67
34	9	10	19	13	22	73
35	9	10	12	12	20	63
36	15	8	11	12	15	61
37	5	15	11	8	13	52
38	14	5	13	9	15	56
39	16	10	11	9	14	60
40	22	10	5	8	21	66
41	23	4	16	8	17	68
42	15	11	11	8	19	64
43	17	15	13	10	17	72
44	5	9	11	9	16	50
45	25	9	12	9	16	71
46	22	8	18	9	10	67
47	24	5	12	8	5	54
48	15	9	11	14	25	74
49	25	8	14	11	15	73
50	22	3	20	6	22	73

51	5	6	6	6	6	29
52	25	19	19	20	15	98
53	17	18	17	14	8	74
54	15	13	12	12	9	61
55	16	11	11	15	7	60
56	18	14	15	15	11	73
57	16	11	11	15	10	63
58	19	14	14	11	9	67
59	20	18	12	11	10	71
60	19	12	16	13	8	68
61	17	11	15	15	10	68
62	23	20	16	20	15	94
63	6	5	12	4	4	31
64	18	10	12	11	12	63
65	8	7	5	5	3	28
66	16	14	13	11	9	63
67	15	16	14	14	10	69
68	19	14	15	12	13	73
69	14	12	17	15	11	69
70	16	13	14	14	10	67
71	5	8	5	8	8	34
72	19	15	12	13	11	70
73	24	18	17	12	10	81
74	15	12	14	16	8	65
75	16	12	12	14	9	63
76	24	19	20	18	13	94
77	15	12	14	12	10	63
78	15	11	13	13	5	57
79	23	18	18	17	10	86

51	10	7	5	9	14	45
52	20	13	18	12	15	78
53	16	6	5	8	8	43
54	22	14	9	9	17	71
55	5	13	13	11	16	58
56	15	8	9	10	18	60
57	20	14	13	14	8	69
58	16	10	13	10	24	73
59	17	10	9	9	19	64
60	12	10	11	10	23	66
61	17	13	20	8	22	80
62	23	13	17	13	24	90
63	8	3	12	11	13	47
64	14	12	18	8	7	59
65	10	8	7	14	12	51
66	18	12	4	14	19	67
67	17	14	16	8	8	63
68	16	13	20	14	12	75
69	15	15	14	10	14	68
70	19	6	10	15	23	73
71	13	13	14	3	10	53
72	15	8	15	8	15	61
73	12	8	15	15	7	57
74	16	11	11	11	25	74
75	17	4	9	11	15	56
76	25	14	4	14	11	68
77	11	11	11	14	16	63
78	16	8	19	10	10	63
79	10	11	19	9	15	64

80	14	14	6	15	13	62
81	16	6	15	16	8	61
82	25	20	19	20	14	98
83	19	15	14	15	8	71
84	17	17	19	19	11	83
85	16	14	18	14	8	70
86	23	15	16	15	12	81
87	17	12	15	15	10	69
88	14	14	18	13	6	65
89	20	19	17	16	12	84
90	17	13	12	11	8	61
91	24	14	18	19	13	88
92	18	11	13	10	10	62
93	5	11	11	11	5	43
94	24	20	19	20	15	98
95	17	15	18	16	5	71
96	5	6	13	5	13	42
97	18	15	14	11	11	69
98	15	16	13	12	8	64
99	19	13	11	13	8	64
100	14	15	13	14	10	66
101	16	13	14	15	8	66
102	17	11	12	11	8	59
103	16	15	17	12	11	71
104	15	13	13	14	9	64
105	18	12	16	13	10	69
106	23	18	11	16	13	81
107	7	7	5	9	3	31
108	12	4	11	11	8	46

80	9	11	17	10	11	58
81	7	11	12	11	14	55
82	22	8	14	11	21	76
83	22	7	16	9	14	68
84	19	7	19	8	25	78
85	17	7	17	10	15	66
86	16	12	14	8	20	70
87	21	11	11	9	16	68
88	10	4	18	10	20	62
89	22	9	4	13	24	72
90	14	9	15	13	16	67
91	15	8	15	10	15	63
92	11	6	12	8	21	58
93	8	11	11	7	15	52
94	25	13	12	9	16	75
95	18	8	15	10	5	56
96	19	5	10	10	9	53
97	18	5	15	10	14	62
98	14	13	20	11	19	77
99	18	5	12	12	25	72
100	25	4	13	11	19	72
101	18	12	16	11	7	64
102	17	13	15	11	12	68
103	25	8	13	11	25	82
104	19	11	12	8	18	68
105	12	13	13	10	21	69
106	8	8	20	11	17	64
107	14	10	7	6	15	52
108	5	12	13	12	13	55

109	6	6	4	6	10	32
110	14	9	13	13	8	57
111	19	11	12	20	8	70
112	17	12	14	15	10	68
113	23	11	13	13	8	68
114	24	19	16	18	12	89
115	23	12	12	15	10	72
116	17	15	15	13	14	74
117	21	12	13	13	10	69
118	24	20	19	17	9	89
119	14	11	14	13	11	63
120	16	18	12	15	9	70
121	6	10	4	8	3	31
122	11	9	10	11	10	51
123	10	5	9	6	8	38
124	16	15	11	12	9	63
125	23	12	14	13	11	73
126	17	13	15	12	9	66
127	16	14	16	14	11	71
128	21	12	14	12	9	68
129	17	11	13	13	13	67
130	23	18	17	20	11	89
131	14	12	15	12	11	64
132	15	11	11	13	10	60
133	24	20	19	19	15	97
134	16	13	11	18	9	67
135	16	19	20	17	14	86
136	11	14	15	15	10	65
137	17	18	13	14	10	72

109	8	8	7	7	14	44
110	15	8	15	6	14	58
111	18	10	11	14	10	63
112	13	14	15	14	17	73
113	23	8	9	12	16	68
114	19	10	15	9	24	77
115	22	12	13	5	14	66
116	24	6	18	9	14	71
117	19	11	13	6	24	73
118	25	9	14	15	23	86
119	14	11	15	8	14	62
120	16	5	14	10	16	61
121	5	5	19	8	14	51
122	11	4	5	8	25	53
123	5	9	14	8	5	41
124	16	8	15	4	17	60
125	22	15	11	7	14	69
126	18	8	14	14	15	69
127	10	4	12	11	24	61
128	14	7	19	12	7	59
129	7	9	17	11	16	60
130	23	14	10	11	20	78
131	14	14	14	8	17	67
132	21	4	11	10	19	65
133	15	11	17	8	24	75
134	14	8	14	10	8	54
135	15	9	13	5	20	62
136	18	5	8	13	16	60
137	8	8	15	13	25	69

138	18	10	14	11	11	64
139	23	15	13	10	10	71
140	18	16	14	11	11	70
141	16	13	11	13	10	63
142	21	13	20	15	13	82
143	19	9	12	11	10	61
144	16	17	11	13	13	70
145	18	13	13	11	9	64
146	19	16	14	13	11	73
147	25	20	19	16	15	95
148	21	13	18	14	11	77
149	19	12	17	18	12	78
150	16	15	12	12	10	65
151	7	6	5	9	5	32
152	15	13	16	14	4	62
153	20	16	17	13	8	74
154	6	8	11	4	6	35
155	17	12	12	13	9	63
156	19	18	16	18	13	84
157	7	7	12	9	3	38
158	17	17	11	11	12	68
159	17	19	19	19	13	87
160	25	20	15	20	15	95
161	20	14	14	17	9	74
162	17	12	11	12	9	61
163	19	13	18	11	10	71
164	15	19	20	17	13	84
165	15	13	14	13	10	65
166	6	6	9	4	3	28

138	17	11	4	8	19	59
139	17	8	12	9	19	65
140	19	8	12	10	14	63
141	19	9	11	7	16	62
142	19	14	12	8	13	66
143	20	9	10	10	7	56
144	15	14	19	12	11	71
145	19	14	15	13	24	85
146	17	9	12	11	18	67
147	15	15	20	7	19	76
148	19	9	8	8	19	63
149	23	5	17	9	11	65
150	16	9	15	8	15	63
151	6	12	17	4	7	46
152	23	10	14	13	6	66
153	24	11	5	8	15	63
154	14	8	15	4	8	49
155	18	4	16	11	6	55
156	19	8	14	11	19	71
157	5	5	8	12	11	41
158	11	15	14	10	20	70
159	19	7	11	8	15	60
160	19	11	11	10	25	76
161	18	10	18	12	10	68
162	25	8	16	4	16	69
163	22	3	12	14	14	65
164	14	4	14	10	23	65
165	24	10	4	11	14	63
166	9	9	5	8	14	45

167	22	17	19	15	8	81
168	19	18	16	13	7	73
169	14	13	14	14	9	64
170	18	15	13	8	6	60
171	24	20	20	14	14	92
172	18	13	10	12	9	62
173	19	16	11	11	11	68
174	18	13	15	17	9	72
175	17	19	19	16	13	84
176	6	4	7	4	5	26
177	13	16	12	12	15	68
178	14	15	14	11	3	57
179	16	14	13	14	5	62
180	15	13	13	13	4	58
181	17	14	14	11	10	66
182	15	16	12	12	3	58
183	14	11	12	10	11	58
184	18	9	13	8	12	60
185	17	12	14	12	10	65
186	15	16	15	19	12	77
187	7	8	9	9	3	36
188	18	12	14	15	9	68
189	18	13	13	13	9	66
190	23	18	19	20	15	95
191	14	11	15	15	9	64
192	23	9	12	14	9	67
193	13	15	14	12	10	64
194	6	5	5	7	8	31
195	15	12	11	11	9	58

167	23	14	13	10	15	75
168	19	4	12	14	17	66
169	12	9	13	9	13	56
170	16	13	14	10	8	61
171	25	14	14	10	14	77
172	16	13	13	6	21	69
173	19	13	11	8	9	60
174	11	6	20	13	19	69
175	19	10	13	8	18	68
176	9	5	12	8	18	52
177	14	12	15	9	15	65
178	25	8	12	11	17	73
179	16	9	13	8	15	61
180	8	10	14	9	16	57
181	7	11	18	10	15	61
182	13	6	11	9	19	58
183	18	4	13	11	18	64
184	8	7	18	7	17	57
185	7	7	13	6	22	55
186	9	8	18	9	14	58
187	8	3	12	12	12	47
188	19	8	19	3	25	74
189	18	9	12	12	17	68
190	20	14	12	15	21	82
191	25	9	15	7	14	70
192	17	15	13	5	6	56
193	15	10	9	9	22	65
194	10	5	14	8	15	52
195	16	3	15	14	10	58

196	15	14	13	15	11	68
197	14	13	12	12	10	61
198	15	11	19	13	11	69
199	19	13	18	13	10	73
200	15	11	14	11	5	56
201	16	8	15	20	6	65
202	15	13	15	14	12	69
203	19	14	15	13	11	72
204	20	15	13	13	4	65
205	15	16	10	14	7	62
206	18	14	11	15	11	69
207	16	13	13	15	4	61
208	20	12	14	12	9	67
209	5	8	11	11	8	43
210	17	13	15	17	11	73
211	8	8	12	4	6	38
212	15	11	17	14	10	67
213	15	13	18	9	11	66
214	23	18	20	15	13	89
215	23	13	13	14	9	72
216	22	12	12	12	9	67
217	19	14	15	15	11	74
218	15	12	11	6	10	54
219	17	17	12	11	11	68
220	21	11	12	14	10	68
221	15	12	13	12	13	65
222	16	15	11	14	10	66
223	16	14	13	11	8	62
224	15	15	15	15	9	69

196	17	11	16	11	16	71
197	15	8	15	12	19	69
198	5	12	13	12	13	55
199	15	10	19	10	19	73
200	16	10	8	11	9	54
201	14	9	13	11	7	54
202	19	8	14	8	6	55
203	25	8	20	10	15	78
204	15	12	16	14	20	77
205	6	8	12	15	15	56
206	17	9	15	11	18	70
207	18	9	15	15	14	71
208	16	8	19	8	8	59
209	6	8	6	11	6	37
210	7	5	14	14	23	63
211	9	4	13	7	17	50
212	25	3	15	8	8	59
213	12	13	9	8	24	66
214	14	8	20	6	16	64
215	16	11	17	8	9	61
216	19	3	15	8	14	59
217	9	10	10	11	18	58
218	17	9	14	9	25	74
219	20	10	12	8	24	74
220	19	10	9	8	18	64
221	13	6	12	5	9	45
222	14	8	15	13	13	63
223	14	5	20	4	19	62
224	14	9	14	11	7	55

225	16	12	11	15	11	65
226	15	19	16	20	14	84
227	22	13	13	13	10	71
228	24	20	19	18	15	96
229	16	11	16	13	7	63
230	19	13	12	15	10	69
231	14	11	14	12	11	62
232	15	14	11	14	10	64
233	8	5	8	8	11	40
234	17	11	8	11	11	58
235	15	19	19	20	15	88
236	19	16	13	13	11	72
237	25	20	20	20	14	99
238	17	13	15	6	5	56
239	14	15	12	17	9	67
240	16	12	13	13	5	59
241	14	11	7	14	10	56
242	12	6	4	8	10	40
243	17	12	13	18	8	68
244	14	15	15	14	9	67
245	14	15	12	12	11	64
246	16	12	14	14	6	62
247	18	13	12	5	10	58
248	24	20	18	20	15	97
249	15	14	17	14	7	67
250	20	18	16	10	3	67
251	19	16	20	19	11	85
252	17	12	12	14	10	65
253	23	19	20	20	13	95

225	21	7	14	12	18	72
226	21	11	12	15	20	79
227	22	3	15	13	5	58
228	19	10	19	8	21	77
229	18	10	18	10	11	67
230	6	7	14	14	18	59
231	5	15	14	11	16	61
232	19	11	9	8	16	63
233	5	14	12	8	12	51
234	14	3	20	11	18	66
235	17	9	10	14	24	74
236	19	8	13	13	14	67
237	19	9	9	15	25	77
238	12	5	20	8	25	70
239	17	12	4	11	23	67
240	19	5	12	9	18	63
241	13	8	11	11	17	60
242	22	9	9	10	5	55
243	15	8	14	14	22	73
244	17	8	6	7	21	59
245	16	13	19	6	10	64
246	22	9	11	9	19	70
247	25	6	7	8	11	57
248	22	13	12	12	19	78
249	15	10	17	9	19	70
250	12	11	12	13	21	69
251	23	8	13	9	14	67
252	14	3	12	11	9	49
253	25	10	16	15	23	89

254	18	8	15	12	8	61
255	16	12	16	13	10	67
256	18	14	14	12	9	67
257	18	12	13	13	8	64
258	18	10	11	14	11	64
259	16	15	18	12	10	71
260	14	12	14	12	11	63
261	15	15	12	15	9	66
262	15	10	12	6	5	48
263	9	9	7	15	11	51
264	18	14	11	12	7	62
265	15	12	13	14	11	65
266	8	4	12	5	12	41
267	15	11	12	6	6	50
268	13	14	11	13	12	63
269	16	12	12	10	9	59
270	24	18	17	18	12	89
271	16	11	8	14	10	59
272	5	8	11	16	8	48
273	20	14	14	12	10	70
274	10	11	12	20	8	61
275	17	15	14	13	5	64
276	15	9	18	12	8	62
277	15	11	11	10	9	56
278	12	9	14	11	7	53
279	18	13	18	19	12	80
280	12	12	11	11	5	51
281	13	12	16	14	10	65
282	19	11	16	4	3	53

254	10	3	9	14	21	57
255	22	8	7	9	23	69
256	22	13	8	8	18	69
257	16	8	12	11	10	57
258	20	9	13	6	19	67
259	22	11	8	9	22	72
260	18	8	13	9	17	65
261	14	11	20	15	8	68
262	17	12	15	10	18	72
263	8	8	12	5	5	38
264	16	11	14	4	18	63
265	16	11	8	12	15	62
266	7	5	11	10	5	38
267	7	13	13	9	22	64
268	21	4	4	13	23	65
269	15	10	11	10	22	68
270	24	13	17	13	8	75
271	16	10	13	13	19	71
272	16	9	5	8	14	52
273	16	3	15	8	17	59
274	10	10	19	9	10	58
275	9	8	14	11	21	63
276	19	10	18	10	10	67
277	14	10	13	14	14	65
278	23	8	20	12	9	72
279	8	14	11	9	19	61
280	15	3	12	10	17	57
281	16	12	12	4	18	62
282	19	11	11	15	16	72

283	21	14	14	4	7	60
284	22	17	11	15	10	75
285	7	7	4	11	10	39
286	18	13	15	12	11	69
287	19	12	12	6	6	55
288	8	15	13	14	10	60
289	25	19	17	19	13	93
290	14	16	11	12	10	63
291	19	11	12	15	9	66
292	22	14	11	20	9	76
293	16	10	15	13	9	63
294	16	11	15	14	11	67
295	19	15	18	20	10	82
296	15	12	12	11	8	58
297	16	11	14	12	8	61
298	19	14	14	14	13	74
299	22	19	19	15	15	90
300	19	15	14	12	9	69
301	16	9	14	20	4	63
302	25	12	18	15	11	81
303	15	14	16	13	3	61
304	16	11	11	11	11	60
305	16	15	14	9	8	62
306	19	14	16	7	7	63
307	22	12	15	10	10	69
308	15	17	6	8	11	57
309	14	9	8	11	10	52
310	16	11	5	14	11	57
311	14	12	12	17	7	62

283	18	11	15	9	14	67
284	23	10	12	9	23	77
285	10	7	13	5	13	48
286	14	4	7	15	24	64
287	18	6	18	9	14	65
288	5	8	12	10	13	48
289	20	9	12	13	23	77
290	11	14	15	11	8	59
291	21	9	12	8	13	63
292	19	11	16	6	15	67
293	18	8	17	11	17	71
294	18	5	15	13	14	65
295	22	3	20	9	12	66
296	16	10	4	3	14	47
297	11	14	16	9	15	65
298	15	8	6	9	14	52
299	18	10	16	8	23	75
300	20	9	18	15	9	71
301	9	7	13	14	14	57
302	19	10	16	9	11	65
303	13	12	7	9	14	55
304	19	13	8	13	14	67
305	15	3	16	13	25	72
306	22	13	7	10	19	71
307	19	4	18	8	14	63
308	15	12	8	12	12	59
309	5	4	15	8	14	46
310	11	11	17	11	16	66
311	18	13	8	11	22	72

312	20	14	9	12	10	65
313	15	8	12	14	9	58
314	18	10	15	15	4	62
315	15	14	15	12	7	63
316	12	14	12	15	10	63
317	21	19	20	19	13	92
318	24	13	9	12	10	68
319	17	11	13	15	10	66
320	25	19	20	20	13	97
321	9	11	14	12	8	54
322	16	12	10	13	8	59
323	13	10	14	15	11	63
324	18	11	14	13	6	62
325	24	20	19	19	15	97
326	18	12	12	11	8	61
327	17	15	11	15	4	62
328	18	14	12	11	9	64
329	14	12	14	13	8	61
330	9	11	6	6	3	35
331	18	18	19	20	13	88
332	15	16	16	19	11	77
333	16	15	17	18	12	78
334	18	12	11	15	4	60
335	20	19	16	19	14	88
336	18	15	12	15	11	71
337	23	19	19	18	14	93

312	5	13	17	13	7	55
313	11	9	12	11	13	56
314	18	9	15	9	19	70
315	15	4	14	11	14	58
316	6	13	11	11	25	66
317	15	15	20	5	20	75
318	6	13	6	9	17	51
319	19	10	13	9	18	69
320	21	12	14	10	20	77
321	12	10	10	9	10	51
322	14	11	20	11	17	73
323	18	13	14	8	10	63
324	14	8	12	14	22	70
325	22	8	15	11	18	74
326	16	5	12	13	18	64
327	18	9	18	8	18	71
328	5	10	18	11	15	59
329	18	4	11	11	11	55
330	8	13	4	11	11	47
331	20	12	15	14	12	73
332	5	10	11	8	18	52
333	7	6	20	9	24	66
334	13	3	18	6	16	56
335	24	9	15	6	19	73
336	18	5	16	10	19	68
337	19	7	15	12	24	77

ANEXO N° 08

RESULTADOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 11. *Tabla de contingencia Calidad de servicio*Satisfacción al contribuyente*

		Satisfacción al contribuyente			Total	
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Calidad de servicio	Baja	Recuento	28	11	0	39
		% del total	8,3%	3,3%	0,0%	11,6%
	Media	Recuento	8	220	7	235
		% del total	2,4%	65,3%	2,1%	69,7%
	Alta	Recuento	1	45	17	63
		% del total	0,3%	13,4%	5,0%	18,7%
		Recuento	37	276	24	337
Total		% del total	11,0%	81,9%	7,1%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

En la Tabla N° 11, se muestra la tabla de contingencia de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, se observa que el valor más relevante es que el 65,3% de los contribuyentes califican en nivel Media la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente.

Tabla 12. *Tabla de contingencia Fiabilidad*Satisfacción al contribuyente*

		Satisfacción al contribuyente			Total	
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Fiabilidad	Baja	Recuento	29	19	0	48
		% del total	8,6%	5,6%	0,0%	14,2%
	Media	Recuento	7	203	7	217
		% del total	2,1%	60,2%	2,1%	64,4%
	Alta	Recuento	1	54	17	72
		% del total	0,3%	16,0%	5,0%	21,4%
Total		Recuento	37	276	24	337
		% del total	11,0%	81,9%	7,1%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los contribuyentes

En la Tabla N° 12, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, se observa que el valor más relevante es que el 60,2% de los contribuyentes califican en nivel Media la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente.

Tabla 13. *Tabla de contingencia Capacidad de Respuesta*Satisfacción al contribuyente*

		Satisfacción al contribuyente			Total	
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Capacidad de Respuesta	Baja	Recuento	26	29	0	55
		% del total	7,7%	8,6%	0,0%	16,3%
	Media	Recuento	9	193	5	207
		% del total	2,7%	57,3%	1,5%	61,4%
	Alta	Recuento	2	54	19	75
		% del total	0,6%	16,0%	5,6%	22,3%
		Recuento	37	276	24	337
	Total	% del total	11,0%	81,9%	7,1%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

En la Tabla N° 13, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, se observa que el valor más relevante es que el 57,3% de los contribuyentes califican en nivel Media la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente.

Tabla 14. *Tabla de contingencia Seguridad*Satisfacción al contribuyente*

		Satisfacción al contribuyente				
		Insatisfecho	Medianament e satisfecho	Satisfecho	Total	
Seguridad	Baja	Recuento	21	19	0	40
		% del total	6,2%	5,6%	0,0%	11,9%
	Media	Recuento	14	189	6	209
		% del total	4,2%	56,1%	1,8%	62,0%
	Alta	Recuento	2	68	18	88
		% del total	0,6%	20,2%	5,3%	26,1%
		Recuento	37	276	24	337
Total		% del total	11,0%	81,9%	7,1%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

En la Tabla N° 14, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, se observa que el valor más relevante es que el 56,1% de los contribuyentes califican en nivel Media la dimensión seguridad de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente.

Tabla 15. *Tabla de contingencia Empatía*Satisfacción al contribuyente*

			Satisfacción al contribuyente			Total
			Insatisfecho	Medianamente	Satisfecho	
		satisfecho				
Empatía	Baja	Recuento	22	26	0	48
		% del total	6,5%	7,7%	0,0%	14,2%
	Media	Recuento	13	190	8	211
		% del total	3,9%	56,4%	2,4%	62,6%
	Alta	Recuento	2	60	16	78
		% del total	0,6%	17,8%	4,7%	23,1%
		Recuento	37	276	24	337
Total		% del total	11,0%	81,9%	7,1%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

En la Tabla N° 15, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, se observa que el valor más relevante es que el 56,4% de los contribuyentes califican en nivel Media la dimensión empatía de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente.

Tabla 16. *Tabla de contingencia Elementos Tangibles*Satisfacción al contribuyente*

		Satisfacción al contribuyente			Total	
		Insatisfecho	Medianament	Satisfecho		
			e satisfecho			
Elementos Tangibles	Baja	Recuento	17	47	1	65
		% del total	5,0%	13,9%	0,3%	19,3%
	Media	Recuento	17	176	9	202
		% del total	5,0%	52,2%	2,7%	59,9%
	Alta	Recuento	3	53	14	70
		% del total	0,9%	15,7%	4,2%	20,8%
		Recuento	37	276	24	337
	Total	% del total	11,0%	81,9%	7,1%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicadas a los contribuyentes

En la Tabla N° 16, se muestra la tabla de contingencia de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, se observa que el valor más relevante es que el 52,2% de los contribuyentes califican en nivel Media la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y a la vez califican en nivel Medianamente satisfecho la satisfacción al contribuyente.

ANEXO N° 09

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de Calidad de servicio y cuestionario de Satisfacción al contribuyente que la investigadora Carol Coronado Reyes usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019."

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Calidad de servicio y Satisfacción del contribuyente. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.


Mg. Soledad Rodríguez Alarcón
JEFE UNIDAD ACADÉMICA
I.E.S.T.P. "SULLANA"

Piura, 29 de mayo de 2019

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de Calidad de servicio y cuestionario de Satisfacción al contribuyente que la investigadora Carol Coronado Reyes usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019."

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Calidad de servicio y Satisfacción del contribuyente. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Piura, 29 de mayo de 2019


FIRMA DEL EVALUADOR
Mg. Juan Carlos Castro Pardo
DIRECTOR GENERAL

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de Calidad de servicio y cuestionario de Satisfacción al contribuyente que la investigadora Carol Coronado Reyes usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019."

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Calidad de servicio y Satisfacción del contribuyente. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.


Mg. Miguel Chang Heredia
CATEDRÁTICO - INVESTIGADOR

Piura, 29 de mayo de 2019

ANEXO N° 10

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Calidad de servicio"

OBJETIVO: Identificar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paíta, 2019.

DIRIGIDO A: Contribuyente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ancajima Cornejo León Baltozar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:


Jefe de la Unidad Académica I.E.S.T.P "Sullana"

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	<u>BUENA</u>	EXCELENTE
------------	---------	--------------	-----------


FIRMA DEL EVALUADOR

Mag. Mg. Sr. León Baltozar Ancajima Cornejo
JEFE UNIDAD ACADÉMICA
I.E.S.T.P. "SULLANA"

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Calidad de servicio"

OBJETIVO: Identificar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.

DIRIGIDO A: Contribuyente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Castillo Palomó Juan Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente del I.E.S.T.P "Sullana"

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
------------	---------	-------	-----------

FIRMA DEL EVALUADOR

Juan Carlos Castillo Palomó
MAGISTER EN EDUCACIÓN

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Calidad de servicio"

OBJETIVO: Identificar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019.

DIRIGIDO A: Contribuyente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chang Heredia Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente Universitario

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	<u>BUENA</u>	EXCELENTE
------------	---------	--------------	-----------


.....
Mg. Miguel Chang Heredia

FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Satisfacción al contribuyente"

OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.

DIRIGIDO A: Contribuyente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ancajima Cornejo León Baltazar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Jefe de la Unidad Académica I.E.S.T.P "Sullana"

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	<u>BUENA</u>	EXCELENTE
------------	---------	--------------	-----------


FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Mag. Sc. León Baltazar Ancajima Cornejo
JEFE UNIDAD ACADÉMICA
I.E.S.T.P. "SULLANA"

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Satisfacción al contribuyente"

OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.

DIRIGIDO A: Contribuyente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Castillo Palomino Juan Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

Docente del I.ESTP «Sullana»

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
------------	---------	-------	-----------


FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Juan Carlos Castillo Palomino
MAGISTER EN EDUCACIÓN

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Satisfacción al contribuyente"

OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca- Paita, 2019.

DIRIGIDO A: Contribuyente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Chang Heredia Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

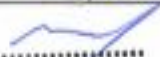
Docente Universitario

EXPERTICIA DEL VALUADOR:

Gestión Educativa

VALORACIÓN:

DEFICIENTE	REGULAR	<input checked="" type="checkbox"/> BUENA	EXCELENTE
------------	---------	-------------------------------------------	-----------


Mg. Miguel Chang Heredia
CATEDRÁTICO - INVESTIGADOR

FIRMA DEL EVALUADOR