



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Administración
Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022**

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

AUTORA:

Campos Domínguez, Mariluz (orcid.org/0000-0002-7978-317X)

ASESOR:

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

CO-ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios por permitirme a cumplir esta meta, a mis padres Cesar y Mariluz por inculcarme siempre por mi superación profesional.

A mi esposo Carlo por ser mi apoyo incondicional en nuestro hogar.

Así mismo a mi hijito Arnold Valentino que es mi inspiración mi motivo de seguir creciendo a pesar de las dificultades.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo, a mis docentes; a mi asesor y asesora por su apoyo y paciencia.

A mis hermanas, hermanos y amistades que fueron motivadores en iniciar y culminar esta investigación.

Índice de contenidos

| | |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN..... | 26 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 33 |
| Referencias | 35 |
| ANEXOS..... | 42 |

Índice de tablas

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Calidad de servicio | 22 |
| Tabla 2. Satisfacción de usuarios | 22 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad | 23 |
| Tabla 4. Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis general | 24 |
| Tabla 5. Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis específicas | 25 |

Índice de figuras

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Esquema de investigación correlacional..... | 17 |
|-------------------------------------------------------|----|

Resumen

La investigación propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 115 usuarios de la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, quienes fueron evaluados a través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Se encontró que un 48.7% perciben un nivel medio de calidad de servicio, mientras que el 47.8% perciben un nivel bajo de satisfacción de usuarios. Por último, para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba de Rho de Spearman, con la cual se pudo obtener el resultado de que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. ($\alpha = 0.05$, sig. bilateral = 0.000, $r_s = 0.844$).

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de usuarios, municipalidad, tributos, rentas.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the tax administration and income of a district municipality of Andahuaylas, 2022. A methodology with a quantitative approach, basic type, non-experimental design and descriptive-correlational scope was used. The sample was integrated by 115 users of the tax administration and income of a district municipality of Andahuaylas, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through the judgment of experts, and their reliability was also found. It was found that 48.7% perceive an average level of quality of service, while 47.8% perceive a low level of user satisfaction. Finally, for the contracting of the hypotheses, Spearman's Rho test was used, with which it was possible to obtain the result that the relationship is significant between the quality of the service and user satisfaction in the tax administration and income of a district Municipality of Andahuaylas, 2022. ($\alpha = 0.05$, bilateral sig. = 0.000, $r_s = 0.844$).

Keywords: Quality of service, user satisfaction, municipality, taxes, income.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio surge del problema global que enfrentan los municipios en términos de calidad del servicio. Debido a que la calidad del servicio es un factor tan importante en la mente de las personas, las empresas deben preocuparse hoy en día, centrándose en garantizar que el servicio que brindan sea el mejor para sus clientes. Esto es especialmente cierto para las entidades gubernamentales, ya que la mayoría no está preocupada por mejorar su servicio y está satisfecha con ello (López, 2018). Por esta razón, las instituciones siempre deben pensar en capacitar a sus empleados, mejorando sus estrategias, ya que a medida que los empleados continúen desarrollándose el capital intelectual aumentará y como resultado, el crecimiento de la organización se dará de manera más productiva, haciéndolos diferentes a otras organizaciones (Parra y Rodríguez, 2016).

De acuerdo con Blantari (2020), las consideraciones más importantes de una empresa cuando se trata de la calidad del servicio giran en torno a la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Esto ya no es una cuestión de competencia, sino que abarca todas las cualidades de un socio comercial confiable. Por el contrario. Živković et al (2019) argumentan que es importante equipar a los trabajadores con conjuntos de conocimientos, actitudes y habilidades en constante evolución a la luz de los rápidos desarrollos en tecnología, ciencia y progreso social.

En el desarrollo y transformación de esta sociedad y sus comunidades, busca una práctica de solidaridad manteniendo la justicia; requiere liderar a la humanidad en todos sus aspectos, especialmente promoviendo actitudes positivas desarrollando el trabajo en sociedad, brindando servicios de calidad y mejorando así la calidad de vida (Razo et ál., 2018). Estas entidades tienen la obligación de prestar los mencionados servicios de calidad y enfocados a la satisfacción del usuario, ya que esta es su razón de ser. La calidad se entiende como una perspectiva del usuario y una descripción de la pobreza, sabiendo que el objetivo de los modelos de calidad es brindar un buen servicio en las instituciones públicas y privadas, lo cual es un aspecto esencial del trabajo de estas instituciones (Mateos, 2019).

Dado que las organizaciones públicas y privadas difieren mucho en su capacidad para atraer clientes, la feroz competencia en el sector privado impulsa a las empresas a mejorar constantemente la calidad de los servicios que brindan para maximizar las ganancias. Según Diago (2021) la falta de competencia en el sector público lo convierte en un monopolio, con pocos incentivos para mejorar ya que retiene a los clientes independientemente de la calidad del servicio. Para lograr los objetivos de ser una institución competente, eficiente y transparente, los organismos del sector público en América Latina han reconocido desde hace mucho tiempo que deben modernizar los servicios que brindan al público. Esta comprensión los ha llevado a impulsar cambios en la estructura institucional. eso permitirá una mayor participación pública y rendición de cuentas (Aguilar, 2017).

Muchas empresas y agencias gubernamentales peruanas no aprecian a sus clientes sabiendo que solo gracias a ellos pueden proporcionar los servicios o bienes que brindan. Según Torres (2005), la mayor parte de los municipios escasean de un sistema de administración tributaria que asegure el pago de la deuda y regule el cumplimiento, lo que les entorpece el acceso a los propios recursos financieros. El sistema operativo está limitado en el área de recolección por lo siguiente: El 70% de los encuestados indicó que la capacitación inadecuada del personal es un cuello de botella importante, el 52% dijo que los equipos informáticos defectuosos obstaculizan la gestión eficaz de las operaciones y 48% dijo que los recursos humanos carecían de las habilidades necesarias para realizar eficientemente las tareas asignadas.

Según una encuesta realizada el 2013 por la revista el ciudadano sobre la satisfacción de aproximadamente 123 unidades de gobierno se encontró que el 60% de los encuestados no se encontraba satisfecho con el nivel de satisfacción a nivel municipal. Los problemas que aquejan a la institución incluyen el mal trato de los empleados, el manejo lento de los procedimientos, la carencia de coordinación entre las oficinas, la insuficiencia de un personal amable, demasiados requisitos y tramites información insuficiente y no clara. En ese sentido el usuario debe ser considerado como la parte más básica, porque sin el usuario no hay necesidad de una organización estatal, y para cubrir los costos de funcionamiento del gobierno,

todos los ciudadanos deben pagar impuestos y tasas; es por eso que los clientes quieren soporte de alta calidad.

Uno de los mayores problemas de la administración pública, en los municipios regionales, provinciales y distritales, es la mala calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, lo que se manifiesta en la insatisfacción de los clientes debido a la prevalencia de quejas constantes sobre la mala calidad del servicio. Todos los organismos gubernamentales tienen obligaciones con el público, y cumplir con el mandato constitucional para la prestación adecuada de servicios es una responsabilidad primordial de los gobiernos municipales y estatales. La calidad de los servicios proporcionados por los gobiernos locales es inadecuada en comparación con los servicios públicos que carecen de metas y tareas claras descritas en planes y programas integrales que enfatizan la planificación, la coordinación, el involucramiento activo de las partes interesadas y la transparencia, al mismo tiempo que tienen en cuenta los derechos humanos. y las necesidades ambientales y las realidades económicas.

Situaciones similares en la calidad del servicio se observan en la Municipalidad Distrital, donde se realizó la investigación; esto se debe al bajo desempeño profesional de los empleados de la Administración Tributaria y rentas, quienes muchas veces parecen no entender sus roles o están sin preparación para llevarlas a cabo. Mucho depende de si la Municipalidad Distrital contrata o no a personas que vienen recomendadas por razones políticas.

También existen otros impedimentos, como la falta de comunicación con las distintas secretarías municipales involucradas en el proceso, bajos salarios, restricciones presupuestarias, escasez de precisión en los acuerdos con los objetivos de la ciudad, falta de infraestructura informática, falta de motivación del personal y frecuentes cambios de mandato. Esto se debe a que las agencias locales de recaudación de impuestos y rentas, así como los trabajadores del área, no han brindado un servicio adecuado a pesar de los deseos de los municipios de mejorar su servicio y las demandas de los usuarios por un mejor trato. Por lo tanto, el objetivo es saber qué servicios necesita mejorar el municipio para generar más

dinero y qué mejoras necesitan los usuarios en sus servicios para sentirse compensados por las distintas tarifas. Si la tendencia actual continúa, la ciudad de un distrito de Andahuaylas se encontrará en una situación financiera desesperada y no podrá cumplir con ninguna de sus futuras promesas u ofertas de servicios.

Ante a esta situación se formuló el siguiente problema general ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022? y los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022?

Debido a los problemas presentados, se justifica de forma teórica, ya que se puede contrastar y validar la realidad contrastando la teoría, utilizando una variedad de autores para cada variable, permitiendo determinar la naturaleza de la relación entre variables. En términos de justificación práctica, los resultados de la investigación permitieron utilizar datos reales y actualizados para probar teorías y compararlas con la realidad; también permitió la identificación del problema de la institución con el fin de desarrollar estrategias de mejora para la calidad y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la justificación metodológica, el desarrollo del estudio arrojó conocimiento confiable; además, al emplear los enfoques, tipos, diseños, técnicas y análisis estadísticos, pudiendo medir con precisión las variables y sus dimensiones. Por lo tanto, los instrumentos del estudio y procedimientos empleados podrán formar la base para futuros estudios. Con respecto a la investigación social se busca rectificar la situación problemática planteada, afirmando el derecho de todos los ciudadanos a obtener servicios de alta calidad y desencadenar una satisfacción.

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 y los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.

La hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 y las hipótesis específicas: Las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se tienen investigaciones referidas al tema de estudio son presentados a continuación: Tovar (2022) como objetivo general fue determinar cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios. La investigación es aplicada, cuantitativo, correlacional y no experimental. Se aplicó encuestas a 306 usuarios en una entidad del Estado, hallando que existe una relación directa y significativa entre variables; obteniendo un valor crítico 25,307, con un p valor (Sig.) de $0.000 < 0.050$ (5%).

Oro (2022) buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. La metodología fue básica, no experimental y descriptivo correlacional; además la técnica fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario. Fueron 351 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas, quienes se incluyeron en la muestra. Los resultados determinaron la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre variables, como lo muestra un Rho de 0.843.

Villanueva (2022) buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. Además, se estableció una población censal de 30 personas de las áreas de desarrollo urbano y rural del área de servicio municipal del municipio distrital. Los datos fueron recopilados a través de cuestionarios y los resultados mostraron un 73% en la calidad del servicio regular y un 63% en la satisfacción del usuario media; además de que existe una relación directa, fuerte (Rho =0,810) y significativa (P-value=0,000) entre las variables.

Zaquinaula (2021) tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Fue básico, cuantitativo y no experimental. La muestra de 306 usuarios de la municipalidad distrital de San Martín de Porres. Los cuestionarios se utilizaron como instrumentos para las variables. En los resultados se observan que la mayoría percibe la calidad del servicio como regular (41,5%) y una satisfacción media (43,8%); Concluyendo que

las variables presentan una relación positiva considerable $Rho=0,694$ y significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$).

Huamán (2021) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente. Fue descriptivo – correlacional, no experimental; y se tuvo como muestra a 92 clientes de la Gerencia de Administración Tributaria de La Municipalidad de Pimentel. Se utilizó como instrumento un cuestionario. Los resultados indican una correlación positiva de nivel moderado entre variables ($\rho=0.421$).

A nivel internacional se hallaron a Cervantes y Stefanell (2018), quien en su artículo científico busco medir la calidad de los servicios respecto a las necesidades y requerimientos establecidos por clientes externos en instituciones privadas de educación superior en Barranquilla. La conclusión a la que se llegó fue que la calidad del servicio al cliente depende de la experiencia de la organización en el crecimiento de la prestación de servicios a los clientes, y que la tendencia es competir en base a estos criterios para diferenciarse de la competencia.

Villa, et al. (2017) utilizó para evaluar la calidad del servicio público y la satisfacción del usuario, que brindan las entidades del gobierno de Riobamba; este estudio investigó empíricamente a 2378 residentes mediante encuestas aleatorias para recopilar información; los resultados mostraron que la mayoría de los habitantes de Riobamba calificaron bien los servicios públicos y se mostraron muy satisfechos, alcanzando el 90,96%. Los más empleados son la educación, obras públicas, transporte y de salud. Las áreas consideradas para mejorar incluyen turnos electrónicos, horarios apropiados, instalaciones e infraestructura. Pero todavía existen ciertos inconvenientes, como trámites lentos, largas filas y trabajadores hostiles.

Ayala y Guacho (2020) buscaron comprobar la satisfacción y nivel de calidad en un hospital público y privado de Ecuador. Fue cuantitativo, descriptivo, transversal y observacional; además, se utilizó dos cuestionarios y la muestra fue de 80 usuarios por sector. Encontrando que el 65% consideró que existe una

excelente calidad de servicio y que los usuarios se encuentran satisfechos, esto se sustentó en la puntuación obtenida que es de 70,15 sobre 90 y 37,75 sobre 90.

Ayala (2020) buscó encontrar la asociación de la satisfacción de los contribuyentes y la calidad de servicio. Fue cuantitativa, correlacional. Y sus resultados demostraron que la calidad de servicio se presenta en un nivel medio con un 70,0% y la satisfacción un nivel medio con un 60,0%; así también ambas variables presentaron una asociación, con un coeficiente de Rho de 0.578.

Bustamante et al. (2018) ejecutaron un artículo cuantitativo, no experimental, transeccional y descriptivo, acerca de las expectativas de que se tiene de los servicios de salud en el distrito de Guayas, donde la muestra estuvo basada en los usuarios recurrentes a dicha institución. Encontrando como resultados que el 86,3% se encuentran satisfechos y totalmente satisfechos denotando que existe un alto grado de satisfacción en relación con calidad del servicio.

Rivera (2019) buscó evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Greenandes Ecuador. El método es cuantitativo; la población es ilimitada y se consideró como muestra 180 clientes; la técnica es una encuesta, el instrumento es un cuestionario. Se concluyó que existe una correlación positiva promedio entre variables con una relación de 45,7%, además los factores tangibles mostraron una correlación negativa, es decir se espera mayor de lo percibido.

Numpaqué et al. (2019) buscaron conocer si los usuarios se hallan satisfechos con la calidad del servicio recibido. Fue descriptivo y cuantitativo; se emplearon encuestas a una muestra de 276 usuarios. Los resultados evidenciaron que existe una satisfacción del 80.5% y que se obtuvo mayor puntuación en la señalización de los servicios, instalaciones, confianza del personal, amabilidad y trato personalizado.

Por otro lado, Hidalgo (2016) quien desarrolló la investigación de acuerdo con los criterios relacionados con la administración pública, teniendo que los componentes de los servicios de calidad se han construido en el sistema de

administración pública. Su objetivo fue desarrollar un modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM en el Estado de Babahoyo. El enfoque es mixto. El tipo de estudio es básico. Diseño transversal. La población está compuesta por 90 usuarios del GADM Cantón Babahoyo. El instrumento fue la observación. Se concluyó que, el modelo de gestión ha sido aprobado por expertos quienes consideran que los procesos implementados son relevantes en aquel momento, pero a mediano plazo se está considerando incorporar todas las actividades en el Municipio de Babahoyo.

Una nueva forma de pensar, una nueva perspectiva del mundo y una metodología innovadora están implícitos al partir de la perspectiva epistemológica del paradigma de la administración pública imperante. Las ciencias humanas parten de la premisa de que las cosas que más deberían de interesar en estudiar no son los actos físicos realizados por los humanos, sino los actos intencionales, con un propósito y funcionales que los humanos mismos realizan para llegar a un fin (Riveros, 2014).

Esto implica que todo es un sistema o un componente de un sistema, en el que todas las partes están interconectadas y todo el sistema se desequilibra si alguna parte falla. Esto impide que se alcancen los mejores resultados posibles. Saber que cada organización opera como su propio sistema único nos ayuda a comprender cómo los factores y la estructura de los sistemas de gestión de calidad utilizados dentro de un negocio dado serán óptimos dadas las características propias de esa organización (Fontalvo y González, 2021).

Por lo tanto, la Municipalidad Distrital de Andahuaylas puede utilizar el pensamiento sistémico para aislar, definir y mejorar el desempeño de aquellas actividades que realmente importan, como la calidad de servicio, y que pueden ser gestionadas a través de intervenciones (gestión de la calidad). Esto permite el establecimiento de límites controlables que hacen que la adaptación sea más factible, lo que permite la provisión de los mejores productos o servicios posibles y, en última instancia, tiene un efecto en el nivel de satisfacción de quienes obtienen el servicio en cuestión.

Habiendo desarrollado los aspectos anteriores, se expone que un servidor público es un individuo que trabaja para el gobierno y lleva a cabo deberes y responsabilidades en nombre del estado, según lo define Parada. El grado en que los servicios de la Institución cumplen con la meta predeterminada. que los servicios prestados por una institución realmente sirven al propósito previsto. Por lo tanto, este enfoque busca eliminar riesgos para corregir errores y aprovechar oportunidades para el logro y mantenimiento de metas. Para cumplir con las capacidades y requisitos del cliente, los responsables de cada departamento toman medidas y acciones para mejorar la calidad de su trabajo. Describe los procesos que deben seguirse para lograr la eficiencia (Serrano, 2018).

Según Galgano (1995) la calidad del producto es el resultado de un esfuerzo de colaboración de todos los departamentos, con cada unidad entregando un trabajo de alta calidad que es visible tanto por dentro como por fuera. Por otro lado, para Harrington (1998) los clientes de los servicios a menudo se sienten engañados e insatisfechos, no tanto por el precio, sino por la indiferencia y la falta de calidad del servicio prestado por los empleados.

Para Kotler (2010), como un bien intangible proporcionado a los clientes, los servicios contribuyen significativamente al resultado final de una empresa y al bien de la sociedad en su conjunto. Desde esta perspectiva, la calidad es una métrica utilizada para comparar el desempeño de la empresa y establecer el lugar de una empresa en el mercado. Por otro lado, Carhuanchu-Mendoza et al. (2021) expone que la calidad se basa en cumplir o superar las expectativas del cliente desde un punto de vista tanto interno como externo, y es proporcional a cuán económicamente viable, prácticamente aplicable y satisfactoriamente efectivo es para el cliente.

Por otro lado, Prieto (2014) postula que la calidad del servicio es un esfuerzo de toda la empresa para ajustar las creencias y procedimientos fundamentales con la meta de satisfacer las necesidades de los clientes. La razón de esto es que todos son clientes y usuarios de varios servicios y productos, por lo que todos pueden tener una opinión sobre la calidad del servicio que reciben. Los clientes se sienten

especiales, ya que cada miembro de la empresa o institución actúa como representante y refleja el carácter y forma de vida del usuario. Los clientes estarán completamente satisfechos con la calidad del servicio que reciben, ya que obtendrán un conocimiento completo, así como una gran cantidad de información de la experiencia colectiva de la empresa y de los clientes.

Por ello, la eficiencia del servicio es fundamental, así como también lo es hacer un buen uso de los recursos (humanos, técnicos, físicos, etc.), tener una visión interna clara y hacer un mejor trabajo para los usuarios. Y la eficiencia es importante porque ayuda a lograr sus objetivos y cumplir con la misión de la empresa en cada paso del camino, tomando las medidas correctas para obtener los resultados deseados, teniendo una visión enfocada hacia el exterior y equipándose con estrategias para tener éxito en un entorno dinámico cambiante.

Según Villa (2014) la calidad de un servicio se mide por qué tan bien satisface las necesidades de sus clientes y de las personas que lo utilizan. También argumenta que para presentar un modelo de servicio deben estar presentes los siguientes elementos: la accesibilidad, que se refiere al diseño físico del espacio y acceso adaptado; el área de atención, que se refiere a la ventanilla o departamento disponible; la rotulación, que engloba los indicadores e identificaciones que se utilizan para identificar cada servicio; los recursos humanos, que determinan si se dispone o no de personal competente y conveniente en cada sector; y los recursos materiales.

Para Douglas y Bateson (2012) la calidad del servicio es una actitud que se perfecciona a través de la evaluación del desempeño; para lograr este objetivo, primero se debe examinar y discernir entre la calidad del servicio medida por la satisfacción del cliente y las operaciones sensibles al tiempo. Esto se debe a que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; el primero facilita una evaluación del segundo.

La teoría que se empleó fue el Modelo SERVQUAL, propuesto por Zeithaml et al. (1988), el cual estaba destinado a garantizar que la calidad de cada servicio se optimice y estandarice a un alto nivel. A continuación, se detallan las dimensiones: La primera dimensión son los elementos tangibles, donde las expectativas del consumidor evalúan qué tan bien los clientes piensan que una empresa maneja los aspectos físicos de hacer negocios, como la presentación de sus empleados y el contexto físico en el que trabajan.

La segunda dimensión es la fiabilidad, que se mide por la forma en que desempeña sus competencias básicas de manera consistente y confiable, cumpliendo lo prometido y abordando las quejas de los clientes, entregando el servicio prometido y minimizando los errores. La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, haciendo referencia a la disposición y capacidad de los empleados para brindar un servicio dentro del período de tiempo acordado, así como su rapidez y cortesía para contestar las interrogantes de los clientes y resolver sus problemas.

La cuarta dimensión es la seguridad, que incluye la experiencia de la empresa, la amabilidad de sus empleados hacia los clientes y la seguridad que brindan de que las operaciones de la empresa se ejecutarán de manera segura. La última y quinta dimensión es la empatía, radica en ponerse en el lugar del cliente para vivir sus emociones como si fueran propias, enfatizando que la empresa tiene un conocimiento profundo de la situación del cliente y trabaja para que sus servicios sean convenientes para ellos.

En cuanto a la segunda variable, Prieto (2014) sostiene que la satisfacción del cliente es crucial, ya que es la manera única de que un negocio crezca y sobreviva, ya que un cliente satisfecho volverá a comprar el producto o servicio nuevamente y lo contará a otros. Una mentalidad centrada en el cliente fomenta un sentido de compromiso personal, y un servicio distintivo distingue a una empresa en el mercado.

El autor considera que para lograr la satisfacción del usuario son necesarias las siguientes características: la comprensión del cliente en cuanto al entendimiento de sus necesidades, preocupaciones, aversiones, deseos, dudas, etc.; las estrategias de servicio al cliente, como diseñar las mejores opciones para lograr la satisfacción total; y mantener a los empleados enfocados en el cliente, lo que requiere capacitación constante de los empleados en nuevas técnicas y métodos de prestación de servicios.

Según Douglas y Bateson (2012), la satisfacción del cliente ha sido durante mucho tiempo un foco de investigación, ya que una empresa de servicios no puede estar en el negocio si sus clientes no están contentos. Por esta razón, los proveedores de servicios siempre deben medir la satisfacción del cliente, no basta con esperar las quejas para descubrir problemas de servicio o medir el éxito de la empresa. Además, los autores explican que la satisfacción del cliente se define como una comparación entre las expectativas del cliente y su percepción del compromiso del servicio. Estos elementos se comparan con datos de empresas que utilizan la estrategia de marketing conocida como modelo de corrección de expectativas.

Según Kano (1984) la satisfacción del cliente es considerado como una herramienta de evaluación que facultan el desarrollo de características que aumentan la satisfacción del cliente sin agregar gastos o características innecesarias. Este punto de vista se compone de varias partes, todas las cuales tienen en cuenta los sentimientos y requisitos del cliente y todas las cuales no alcanzan los estándares de calidad fundamentales del cliente. Los clientes tienen dos lentes a través de los cuales pueden evaluar la calidad de un servicio o producto: su nivel de satisfacción y el grado en que realmente se llevó a cabo. Esta información se utiliza para describir la voz del cliente e informar cualquier organización o cambios metodológicos para continuar brindando el servicio.

Según Oliver (2009), refiere que la satisfacción surge de la sensación de bienestar del usuario después de que sus necesidades han sido satisfechas; el estado mental del usuario cambia hacia el servicio anticipado; y el usuario compara

qué tan bien el servicio anticipado satisface sus necesidades y expectativas. Si bien Fernández (2020) define la satisfacción del cliente desde múltiples ángulos y demandas, el objetivo final de cualquier proveedor de servicios debe ser hacer feliz al cliente; después de todo, son la razón por la que existe el negocio. Esta felicidad es el resultado de que el producto o servicio sea consistente con las expectativas del cliente y la forma en que fue entregado.

Vázquez y Sanz (2019) Mencionan que la satisfacción del usuario tiene beneficios acumulativos que están ligados a la calidad terapéutica del profesional, y que la asociación que se instaura entre el profesional y el usuario, es vista como un factor de progreso relacionado con la satisfacción del consumidor con la terapia independientemente de la técnica empleada.

Mejias y Manrique (2011) establecieron cinco dimensiones que se utilizaron en el presente estudio. La primera dimensión es la calidad funcional percibida, que es el crecimiento de la relación entre el trabajador y el usuario durante la ejecución del plazo del servicio, que incluye todo lo prestado al usuario y cuyos resultados se incorporan al servicio del cliente, la experiencia de calidad, incluyendo la recuperación de indicadores tales como la resolución de reclamos y el tiempo requerido para recibir el servicio.

La segunda dimensión es la calidad técnica percibido, es la percepción que posee el usuario de la calidad técnica del servicio, que incluye factores como la oportunidad del servicio brindado y la minuciosidad con que se resuelven las dudas y se atienden las quejas. La tercera dimensión es el valor percibido, que se basa en la interacción entre el cliente y el proveedor del servicio. Aquí es donde se reflejan la calidad del servicio en sí, así como la capacidad del cliente para aprovechar sus beneficios. Otros indicadores incluyen la facilidad con la que se transmite la confianza, precios razonables y ausencia de problemas.

La cuarta dimensión es la confianza, que es la reacción de agrado o desagrado del usuario al recibir el servicio brindado, así como su experiencia con el proceso de entrega del servicio, lo que determina si está satisfecho o no con el

servicio. La confianza se basa en la perspectiva del usuario y las emociones evocadas por la aplicación del servicio; cuando un usuario se siente complacido al recibir el servicio brindado, demuestra confianza. Y la última y quinta dimensión es la expectativa, que se basan en factores que incluyen el grado en que el servicio se adaptó a las necesidades del cliente, el nivel de personalización del servicio prestado y la experiencia del personal (Mejías y Manrique, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio mantuvo un enfoque cuantitativo, que según Sánchez et al. (2018), se refiere al uso de procesos cuantitativos y estadísticos para recopilar datos y procesarlos con el fin de probar teorías.

Fue de tipo básico, que, para Hernández et al., (2014), posee el objetivo de producir conocimiento y teorías; este tipo de investigación pretende ampliar y profundizar el conocimiento científico existente sobre la realidad. El objetivo de esta investigación es analizar las teorías científicas para mejorar su contenido.

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental y su objetivo es analizar y describir teóricamente la realidad proponiendo conceptualizaciones fundamentales que serán de gran utilidad en estudios futuros (Sánchez et al., 2018).

Siguiendo un enfoque descriptivo-correlacional, se buscó identificar las propiedades, características y perfiles de los sujetos analizados, pasando a describir situaciones mediante la recopilación de datos. Además, se midió, analizó y evaluó el grado de relación entre dos variables que interactúan en el estudio (Cortés e Iglesias, 2014).

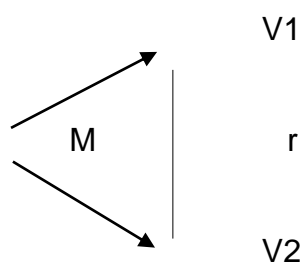
Se manejó el método hipotético deductivo, ya que se siguió un procedimiento de deducción lógica que comienza con una hipótesis o suposición con fines de demostración y continúa con la deducción de conclusiones y generalizaciones sobre la población bajo estudio. estudiar.

Por otro lado, tuvo un corte transversal, ya que los datos se recogieron todos a la vez, y el objetivo es caracterizar variables y examinar su prevalencia e interdependencia en un único momento (Cortés e Iglesias, 2014).

Entonces, el esquema utilizado fue correlacional, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1

Esquema de investigación correlacional



Donde:

M: Muestra

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción de usuarios

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición Conceptual. Douglas y Bateson (2012) explican que la calidad del servicio es una actitud formada a través de la evaluación del desempeño; para lograr esto, es necesario examinar y diferenciar entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con base en una métrica predeterminada de operaciones a corto plazo.

Definición operacional. La calidad de servicio se midió mediante una encuesta de 20 ítems con respuestas en escala ordinal de Likert que iban desde Nunca hasta Siempre.

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Definición Conceptual. Según Douglas y Bateson (2012), esta es la situación en la que las expectativas del cliente se comparan con las percepciones del cliente sobre la interacción real del servicio.

Definición Operacional. La satisfacción de usuarios se midió mediante una encuesta de 20 ítems con respuestas en escala ordinal de Likert que iban desde Nunca hasta Siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), corresponde al total de sujetos del estudio, que en este caso concierne a usuarios de la administración tributaria y rentas. El número de cotizantes registrados que utilizan los servicios que brinda la administración tributaria y rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas ha ascendido a 9200 usuarios.

Criterios de inclusión

De acuerdo con la investigación, los usuarios que pertenecen a una Municipalidad Distrital de Andahuaylas tienen las siguientes características: ciudadanos que asistan entre noviembre y diciembre del 2022, que tengan preferencias y pagan sus impuestos, que gozan de buena salud y condición física para responder a las preguntas, y que tienen un teléfono celular o recursos tecnológicos para desarrollar las preguntas.

Criterios de exclusión

Los criterios considerados para la exclusión son ciudadanos que no pertenecen a una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, que tienen problemas de salud para desarrollar la pregunta y que no poseen predios.

3.3.2. Muestra

Consiste en una agrupación representativa de la población; en el caso de la investigación, el número total de aportantes fue de 115 usuarios que solicitaron un servicio al área de administración tributaria y rentas de una municipalidad distrital de Andahuaylas, entre noviembre y diciembre del 2022.

3.3.3. Muestreo

Para este estudio se utilizó una muestra no probabilística intencional, que según Cortés e Iglesias (2014), depende del propio criterio del investigador, quien puede decidir arbitraria o conscientemente qué elementos se incluirán en la exposición. El investigador seleccionó los elementos que, a su juicio, son representativos de la población, lo que requiere un conocimiento previo de la población.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada usuario que solicitó un servicio en área de administración tributaria y rentas de una municipalidad distrital de Andahuaylas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sustentan que la técnica de la encuesta enmarca un conjunto de preguntas para ser enviadas a una muestra de personas con el objetivo de recolectar datos sobre las cualidades deseadas. La información sobre el fenómeno objeto de estudio se recopiló mediante el uso de

cuestionarios, que en este estudio tomó la forma de un conjunto de preguntas diseñadas con una escala tipo Likert, que permitía múltiples opciones de respuesta.

La validez es el proceso de asegurarse de que el instrumento, a través de los ítems, pueda medir la variable en cuestión. Para efectos del estudio, se acordó validarlo por juicio de expertos. Esto significaba que el instrumento en cuestión se enviaría a un panel de investigadores expertos, quienes luego certificarían que cumple con los criterios establecidos del estudio en cuanto a relevancia, pertinencia y claridad.

El término confiabilidad se busca la calidad del instrumento, para que los datos recolectados tengan el mismo valor cada vez que se utiliza el instrumento; esto es posible porque el instrumento fue desarrollado con múltiples opciones de respuesta, y los resultados del estadístico Alfa de Cronbach demuestran el nivel de confiabilidad del instrumento, por lo que para ello se utilizó el software SPSS.

3.5. Procedimientos

Como punto de partida se buscaron datos sobre las variables objeto de estudio: calidad del servicio y satisfacción del usuario. Luego de la elaboración del documento de validación, el cual fue aprobado por autoridades con grados académicos de posgrado, se completó la coordinación con las autoridades de la institución y se envió una carta de presentación y la autorización para realizar el estudio en la municipalidad y utilizar el instrumento. Luego se procedió a la recolección de datos, por lo cual se empleó la base de datos en la hoja de cálculo de Excel y en el programa estadístico SPSS, y luego fueron organizados en dimensiones y variables.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis se utilizó el siguiente procedimiento: se dio acceso a los usuarios a la herramienta; a partir de los datos recolectados, se elaboró una planilla de Excel y se organizaron los datos por dimensiones, realizándose los

resúmenes correspondientes. Es así que la base de datos desarrollada permitió el uso de SPSS para establecer rangos y niveles, posibilitando la ejecución de las tablas y figuras que fueron presentadas en el estudio y permitió la descripción de las variables. En consecuencia, se realizó una prueba de normalidad previa a la contratación de las hipótesis mediante el método estadístico Kolmogorov-Smirnov, y la prueba de hipótesis se realizó mediante los métodos estadísticos Pearson o Spearman, cuyos resultados se utilizaron para extraer conclusiones y brindar recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Para preservar la confidencialidad y exactitud de los datos, el estudio consideró el anonimato de los usuarios. Los resultados se tomaron exactamente como los usuarios los completaron, sin modificar las respuestas enviadas. También se respetó la autoría de los investigadores, quienes fueron citados de acuerdo con las normas APA, reiterando que la investigación responde a valores evaluativos como lo establece la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Calidad de servicio

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 44 | 38.3 |
| Medio | 56 | 48.7 |
| Alto | 15 | 13.0 |
| Total | 115 | 100 |

Se señala en la tabla 1 que de los usuarios encuestados el 48.7% perciben un nivel medio, el 38.3% un nivel bajo y el 13% un nivel alto, con respecto a la calidad de servicio.

Tabla 2

Satisfacción de usuarios

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 55 | 47.8 |
| Regular | 45 | 39.1 |
| Bueno | 15 | 13.0 |
| Total | 115 | 100 |

Se visualiza en la tabla 2, que de los encuestados el 47.8% perciben un nivel bajo, el 39.1% un nivel regular y el 13% un nivel bueno, con respecto a la satisfacción de usuarios.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

| Variable/Dimensión | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de servicio | 0.092 | 115 | 0.018 |
| Elementos tangibles | 0.117 | 115 | 0.001 |
| Fiabilidad | 0.151 | 115 | 0.000 |
| Capacidad de respuesta | 0.107 | 115 | 0.003 |
| Seguridad | 0.093 | 115 | 0.017 |
| Empatía | 0.113 | 115 | 0.001 |
| Satisfacción de usuarios | 0.113 | 115 | 0.001 |

En la tabla 3 se aprecia la Sig.< 0,05 para las variables y dimensiones, indicando que los datos no tienen distribución normal; por lo que, para la prueba de contrastación de las hipótesis de investigación corresponde la prueba de Spearman. (Regla: Si la Sig. > 0,05 entonces los datos tienen distribución normal).

Hipótesis general

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.

Tabla 4*Hipótesis general*

| | | Satisfacción de usuarios | |
|----------|------------|--------------------------|-------|
| Rho de | Calidad de | Coef. | 0.844 |
| Spearman | servicio | Sig. Bil. | 0.000 |
| | | N | 115 |

Se aprecia en la Tabla 4 una Sig. Bil. de $0.00 < 0.05$ por lo cual se rechaza la H_0 , determinándose que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios.

Hipótesis específicas

H₀: Las dimensiones de la calidad de servicio no se relacionan significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.

H₁: Las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.

Tabla 5

Hipótesis específicas

| Dimensiones de calidad de servicio | Satisfacción de usuarios | | |
|------------------------------------|--------------------------|-----------|-----|
| | Coef | Sig. Bil. | n |
| Elementos tangibles | 0.563 | 0.000 | 115 |
| Fiabilidad | 0.682 | 0.000 | 115 |
| Capacidad de respuesta | 0.761 | 0.000 | 115 |
| Seguridad | 0.835 | 0.000 | 115 |
| Empatía | 0.795 | 0.000 | 115 |

Se señala en la Tabla 5 una Sig. Bil. de $0.000 < 0.05$, por lo cual se rechaza la H₀ y se infiere que las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de usuarios.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se plantearon dos variables que se presentan dificultades en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas. Es así que, al aplicar los instrumentos y ejecutar el procedimiento estadístico, se halló que el 48.7% percibe una calidad de servicio media. Lo cual es similar a lo hallado por Oro (2022) quien encontró niveles regulares en la misma variable (66.67%) en la Municipalidad Provincial de Huaylas. Por lo tanto, esta similitud puede deberse a que ambos estudios se ejecutaron en Municipalidades de localidades del Perú.

Pudiéndose sustentar en base a lo hallado por Cervantes y Stefanell (2018), quienes identificaron que la calidad del servicio depende del historial de la empresa en la prestación de servicios a los clientes, por lo que las empresas utilizan cada vez más estos criterios para diferenciarse de la competencia. Por lo que los niveles regulares pueden mantenerse en diferentes organizaciones, ya que no suelen ser secuenciales en las actividades programadas para mejorar alguna dificultad, siendo así que regresan al punto de partida. Aparte, las organizaciones que utilizan técnicas para diferenciarse de otras, suelen ser la del sector privado, donde suelen brindar mayores beneficios; en cambio, en instituciones públicas, las actividades y las funciones son rutinarias.

Además, según Carhuanchu-Mendoza et al. (2021) la calidad se basa en consumir o sobrepasar las expectativas de los clientes desde una perspectiva interna y externa, y es proporcional a cuán económicamente factible, práctica, aplicable y satisfactoriamente eficaz es para el cliente. Entonces, en la Municipalidad Distrital de Andahuaylas faltaría optimizar la escucha y el cumplimiento de las demandas clientes, para que de esta manera, los niveles regulares en la calidad de servicio brindado puedan aumentar.

Por otro lado, el 47.8% expresa un nivel bajo con relación a la satisfacción del usuario; siendo un resultado semejante a Villanueva (2022), quien encontró en la Municipalidad de Moro el 63.4% percibe un nivel medio en la misma variable;

asimismo, Zaquinaula (2021) encontró lo mismo (43.8%) en la municipalidad de San Martín de Porres. Entonces, lo hallado tiene similitudes en su ámbito de estudio y en la población estudiada, pues al ser entidades públicas, poseen características particulares y cumplen ciertas funciones por los protocolos de atención que mantienen.

Basándose en lo expuesto por Prieto (2014), quien señala que la satisfacción del cliente es primordial, ya que es la única manera de que una empresa crezca y sobreviva, ya que un cliente satisfecho volverá a comprar y correrá la voz con otras personas acerca del producto o servicio que adquirió. Debido a ello, si esta variable es media en la Municipalidad de Andahuaylas, puede asumirse que es poco probable que las personas o usuarios que requieran un servicio tengan el deseo de volver a realizarlo por su propia voluntad.

Tomando en cuenta el objetivo general, se encontró una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.844, interpretándose que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Lo mismo sucede con Tovar (2022), quien encontró en una entidad del Estado, una relación directa y significativa entre variables. Huamán (2021) halló lo mismo en la Gerencia de Administración Tributaria de La Municipalidad de Pimentel. Siendo así que los resultados son similares, al presentar ámbitos de estudio y muestras parecidas.

Por otro lado, Zaquinaula (2021) encontró lo mismo en la municipalidad de San Martín de Porres; y Bustamante et al. (2018) evidenció que se presenta un alto grado de satisfacción en relación con calidad del servicio en el distrito de Guayas-Ecuador. Entonces, considerando que según Douglas y Bateson (2012), la calidad del servicio es una actitud que se desarrolla a través de la evaluación del desempeño; se va a requerir de las siguientes cualidades para lograr la satisfacción del usuario: una comprensión de las necesidades, preocupaciones, disgustos, deseos, preguntas, etc. del cliente ; estrategias de servicio al cliente, como diseñar las mejores opciones para lograr su plena satisfacción ; y la capacidad de mantener a los empleados enfocados en el cliente. Por lo que, en la Municipalidades

estudiadas, podrían mejorar las estrategias de la atención y así, potenciar la satisfacción de los usuarios.

Considerando el primer objetivo específico, se encontró una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.583, interpretándose que los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Lo cual es semejante a Villanueva (2022), quien halló que, en una municipalidad distrital de Moro, existe una relación significativa entre las variables con una significancia menor a 0.05. Dado que las áreas de estudio y las muestras son comparables, los hallazgos son consistentes.

Por lo tanto, Villa (2014) señala que la calidad de un servicio está determinada por qué tan bien satisface las necesidades de sus clientes y usuarios finales, poniendo énfasis en los componentes visibles y tangibles. En este contexto, las expectativas del consumidor se miden frente a su percepción de lo bien que una empresa maneja su tangibilidad, que puede incluir una amplia gama de objetos. Siendo consecuente en que los proveedores de servicios no deben esperar a recibir quejas para encontrar problemas en el servicio o medir el éxito de la empresa; en cambio, deberían encuestar a los clientes de manera proactiva para medir su nivel de satisfacción. En otras palabras, la municipalidad debe identificar cuáles son los elementos que no permiten que se dé una atención adecuada, y por ende, podría mejorarlos o solucionarlos.

Considerando el segundo objetivo específico, se encontró una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.682, interpretándose que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Lo cual es similar a lo hallado por Oro (2022) quien encontró que existe relación entre las variables en la Municipalidad Provincial de Huaylas con una sig. bil. menor a 0.05 y un rs de 0.813. Dado que las áreas de estudio y las muestras son similares, los hallazgos son semejantes.

Entonces, basándose en que en la fiabilidad deben estar presentes los siguientes componentes: accesibilidad, que se refiere a la disposición física del espacio y acceso accesible; el área de atención; la rótula; los indicadores e identificadores utilizados para identificar cada servicio; la capacidad del recurso humano, que determina si hay suficiente personal en cada área; y la capacidad de recursos materiales. Entonces, considerando que la satisfacción del cliente se define como una comparación entre las expectativas del cliente y su percepción del compromiso del proveedor del servicio, se enfatizará que el grado de confiabilidad se mide por la consistencia y confiabilidad en que una organización realiza sus tareas fundamentales, abordando las quejas de los clientes, brindando los servicios prometidos y minimizando los errores. Es decir que la municipalidad debería dar solución o buscar una en el menor tiempo posible para disminuir los factores que reducen la satisfacción del usuario.

Considerando el tercer objetivo específico, se encontró una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.761, interpretándose que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Lo cual es similar a lo hallado por Oro (2022) quien encontró que existe relación entre las variables en la Municipalidad Provincial de Huaylas con una significancia bilateral menor a 0.05. Siendo así que, al ser municipalidades en ambos estudios, los resultados no varían en lo absoluto.

Por lo tanto, la eficiencia del servicio es crucial, así como también lo es hacer un buen uso de los recursos (humanos, técnicos, físicos, etc.), tener una visión interna clara y mejorar el trabajo para los clientes. Y la eficiencia es crucial porque ayuda a alcanzar las metas propias y cumplir la misión de la empresa en cada etapa del viaje, tomando las medidas adecuadas para lograr los resultados deseados, manteniendo el enfoque propio en el exterior y preparándose con estrategias para el éxito en un entorno dinámicamente cambiante.

Cabe resaltar también que la capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y disposición de los empleados para prestar un servicio dentro del plazo especificado, así como su prontitud y eficiencia para responder o proporcionar información a los clientes. Por lo tanto, según Prieto (2014), la satisfacción del cliente es vital, siendo una de las formas singulares de que un negocio se expanda y prospere; un cliente satisfecho volverá a comprarle y correrá la voz. Tener una mentalidad de cliente primero fomenta un sentido de compromiso personal, y brindar un servicio excepcional distingue a un negocio. En otras palabras, la municipalidad debe ser más observadora y analista en relación con los continuos inconvenientes presentados por los usuarios, para que puedan estar preparados para ello.

Considerando el cuarto objetivo específico, se encontró una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.835, interpretándose que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Lo cual es semejante a Villanueva (2022), quien halló que, en una municipalidad distrital de Moro, existe una relación significativa entre las variables con una sig. bil. menor a 0.05. Dado que ambos estudios involucraron municipalidades del Perú, no se encontraron diferencias significativas en los hallazgos.

Prieto (2014) argumenta que la calidad del servicio se define como un esfuerzo de toda la organización para modificar las creencias y prácticas fundamentales para satisfacer mejor las expectativas del cliente. La trayectoria de la empresa, la amabilidad de su personal hacia los clientes y la garantía que brindan de que las operaciones comerciales se llevarán a cabo de manera segura contribuyen a una sensación de seguridad tanto para la empresa como para sus clientes. Según Douglas y Bateson (2012), la satisfacción del cliente ha sido un área importante de estudio durante bastante tiempo. Después de todo, un proveedor de servicios no puede permanecer en el negocio si sus clientes no están contentos.

Considerando el quinto objetivo específico, se encontró una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.795, interpretándose que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. Lo cual es similar a lo hallado por Oro (2022) quien encontró que existe relación entre las variables en la Municipalidad Provincial de Huaylas con una sig. bil. menor a 0.05 y un rs de 0.896. Dado que el estudio presente y el considerado como antecedente, incluyeron la participación de las municipalidades peruanas, no se encontraron diferencias perceptibles en los resultados.

Sustentándose en lo menciona por Galgano (1995), quien expone que el alto estándar de calidad del producto es el resultado del trabajo en equipo en todas las divisiones, con cada sección entregando un trabajo de calibre ejemplar que se puede apreciar desde adentro y desde afuera. Dicho de otro modo, la empatía es ponerse en el lugar del cliente para vivir sus emociones como si fueran propias, destacando que la empresa conoce a fondo la situación del cliente y se esfuerza por hacer que sus servicios sean lo más cómodos posible para el cliente.

Cabe señalar que según Kano (1984), la satisfacción del cliente puede utilizarse como una herramienta de evaluación para desarrollar características que aumenten la satisfacción del cliente sin agregar costos o características innecesarias. Según Vázquez y Sanz (2019), una relación positiva entre cliente y terapeuta es vista como un componente progresivo relacionado con la satisfacción del cliente con la terapia independientemente de la técnica.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 (Sig. bil. =0.000, rs=0.844).

Segunda. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 (Sig. bil. =0.000, rs=0.563).

Tercera. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 (Sig. Bil.=0.000, rs=0.682).

Cuarta. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 (Sig. Bil.=0.000, rs=0.761).

Quinta. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 (Sig. Bil.=0.000, rs=0.835).

Sexta. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 (Sig. Bil.=0.000, rs=0.795).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se sugiere al Gobierno Regional de Apurímac, que ayude a financiar la modernización en curso de la infraestructura de los municipios distritales y cobre tarifas razonables para todos los residentes. Además, los empleados deben ser evaluados con frecuencia para ver si cumplen con los objetivos de servicio y muestran interés en responder las preguntas de los clientes.

Segunda. Se sugiere que la administración de un Municipio distrital de Andahuaylas establezca un plan de gestión con base en las distintas áreas del municipio para asegurar que los canales de atención de la ciudad estén de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y para establecer un lugar específico donde recibir quejas y sugerencias.

Tercera. Sería conveniente que el área de recursos humanos de una Municipal de Andahuaylas, que brinde capacitación al personal administrativo en áreas como servicio al cliente, habilidades interpersonales y procesamiento de trámites, que sean conscientes el servicio que brindan debe ser de calidad, de manera rápida y constante.

Cuarta. Se sugiere a las diferentes áreas de una Municipalidad de Andahuaylas, gestionar y ajustar sus horas de servicio de acuerdo con las demandas de los residentes y estableciendo un lugar específico para escuchar los elogios y quejas de los mismo.

Quinta. Se recomienda a los directivos de una Municipalidad de Andahuaylas, proporcionar a sus empleados capacitación psicológica anual y orientación sobre temas como cordialidad, amabilidad, respeto y tolerancia, para que las solicitudes de los usuarios sean atendidas oportunamente.

Sexta. Se sugiere A las autoridades de la municipalidad y los trabajadores que se aseguren de que el espacio de atención se encuentre limpio, bien

organizado y sea cómodo para los visitantes. Esto aumentará la probabilidad de que estén satisfechos con su experiencia.

Referencias

- Aguilar, A (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del programa de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud estatal de la provincia de Trujillo. *Ex Cathedra En Negocios*, 2(7), 7-27. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and ecustomer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280-306.
- Ayala, P. & Guacho, F. (2020). Estudio comparativo del grado de satisfacción del usuario y el nivel de calidad del servicio del área de fisioterapia de un hospital público vs. hospital privado. Tesis para optar el grado de Licenciada. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/18127>
- Begum, D., Roknuzzaman, M., & Shobhane, M. E. (2022). Public libraries' responses to a global pandemic: Bangladesh perspectives. *IFLA Journal*, 48(1), 174–188. <https://doi.org/10.1177/03400352211041138>
- Berry, L. (1989). *Calidad de Servicio: Una ventaja estratégica para Instituciones Financieras*. Madrid - España: Díaz de Santos.
- Blantari, A. (2020) *Stakeholders' satisfaction of the computerized school Selection and placement system in Ghana: The case of Mfantseman municipality*. University of Cape Coast [Master's thesis University of Cape Coast]. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/bitstream/handle/123456789/4233/BLANTARI%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brady, M. y Cronin, J.J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach*. *Journal of Marketing*.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la Calidad de Servicio del Modulo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 2. doi: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>.
- Caiza, M., Ángela M., Segura, P., Cifuentes, M. & Díaz, E. (2022). Application servperf model for analysis ff the quality of customer service in the guest house green amazon, Sucumbíos-Ecuador. *Ciencia Latina Revista*

- Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4918-4932.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1840
- Calderón, D. & Quispe, G. (2022). Quality of service and corporate image of an individual public transport company in Tacna during COVID-19. *Economía & Negocios*, 4(2), 80–100. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>
- Carhuancho-Mendoza, I., Nolazco-Labajos, F., Guerrero Bejarano, M. & Silva Siu, D. (2021). Quality of service in level III hospitals in the city of Lima, Peru. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85112335334&doi=10.52080%2frvgluz.26.e5.44&partnerID=40&md5=3d98e2bc6bb9099374334ab8108df3b3>.
- Carlyle, R. (2022). Making the most of public policy in health libraries and information services: Example of the Health and Care Bill 2022. *Health Information & Libraries Journal*, 39(2), 99–101. <https://doi.org/10.1111/hir.12432>
- Chávez, H. y Ordóñez, I. (2020). Cavilaciones sobre la evaluación y la calidad educativa en Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. Vol 5. N°9. Enero – Julio 2020. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.267>.
- Ciudadanos al día (2013) Servicio de atención en entidades públicas: Nota de prensa Nro. 153. Perú: CAD Ciudadanos al día.
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S. & Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
 del Cliente. Madrid - España: ESIC Editorial.
- Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formación universitaria*, 13(2), 93-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Diago, F. (2021). Servicio al cliente: autenticidad del ser. Catálogo editorial. Published. <https://doi.org/10.15765/poli.v1i2.2099>
- Douglas, H. Y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios, Conceptos, Estrategias y Casos*. D.F., México: Cengage Learning.

- Fontalvo, T. & González, Y. (2020). Convergent systemic approach to quality applied to an academic program of a Higher Education Institution. *Investigación e innovación en ingenierías*, 9(1), 61-77. <https://doi.org/10.17081/invinno.9.1.4069>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Harrington, J. (1998). *Cómo Incrementar la Calidad Productiva*. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hidalgo, R. (2016). *Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Hilario P. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la municipalidad de san Juan de Lurigancho*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24574>
- Huamán, Y. (2021) *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Pimentel*.
- Huamaní, M. & Bejar, L. (2022). Quality of service and user satisfaction. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Huanca, J. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la administración tributaria de Lima*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23973>
- Kotler, P. (2010). *Administración y marketing en tiempos de caos*. Norma.
- López, C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis, para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://201.159.223.180/handle/3317/9867>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. & Salas-Canales, H. (2022). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021

- . *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. Epub 00 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mateos, M. (2019). Atención al cliente y calidad de servicio. Málaga: IC Editorial.
- Miranda-Novales, María Guadalupe, & Villasís-Keever, Miguel Ángel. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115- 122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40).
- Mejías, M. (2011). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes Coordinación*. México: Carmen Lira Mejía.
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O. & Gutiérrez, E. (2021). The quality of service and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit 01 -San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Navarro, M. L (2019) Reingeniería del proceso de atención en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Bellavista- Sullana Piura.
- Numpaque, A., Buitrago, L., & Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el 51 servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67 (2),235-239.
- Oliver, R. & Swuan, J. (2009). Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research*,16, 372-383.
- Oro, (2022) La calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad
- Packard, G. y Berger, J. (2021). How Concrete Language Shapes Customer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 47(5), 787-806. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa038>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking

sector. Sustainability (Switzerland), 11(4), 1. <https://doi.org/10.3390/su11041113>.

Palma-Orozco, G.; Orozco, C.; Rosas, J. y Palma-Orozco, R. (2022). Enseñanza y aprendizaje en un sistema virtual e híbrido del laboratorio de termodinámica a nivel superior en la UPIBI. Memorias de la Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética (CICIC 2022). <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.98>.

Parasuraman, P., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64 (1): 12-40.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). De la Calidad de Servicio a la Fidelidad

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1991). Marketing services: Competing Through

Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 6(2), 131-143. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

Prieto, H. (2014). Gerencia del Servicio la Clave para ganar a todos (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe.

Puga, J. y Martínez, L. (2008). Competencias directivas en escenarios globales. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v24n109/v24n109a04.pdf>
Quality. New York: Oxford

Ramírez V. (2019). *Competencias directivas en la gestión escolar de la institución educativa nuestros héroes de la guerra del pacífico, nivel secundario – Tacna, 2018*. [Tesis de Maestro].

Razo, A., Díaz, C., y López, M. (2018). Perception of health status and quality of life among young, mature and older adults. Revista CONAMED, 23(2), 58-65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2018/con182.pdf#pag8>

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas).

Riveros, C. (2014). An epistemological look between public administration and social management from the systemic paradigm. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, 5(1), 281-295.

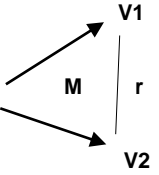
- Rojas, E. (2015). *Políticas de formación gerencial en el campo educativo*. Lima; San Marcos
- Ruíz, R. & Delgado, D. (2020). Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sampieri (2015). *Método y conocimiento: metodología de investigación*. (5a ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, C. (2019). *Estrategias innovadoras en la planificación curricular, un reto de la educación contemporánea*. Manabí, Ecuador: ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047173>
- Saullo M. (2018). *La formación en competencias directivas, un desafío que mejora y fortalece la gestión*. (Tesis de Maestra).
- Serrano, A. T. I. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/control-interno-y-sistema-de-gestionde-calidad-guia-para-su-implantacion-en-empresas-publicas-y-privadas-3ra-edicion/>.
- Torres, S. (2005). Diagnóstico de la Gestión Municipal. Alternativas para el Desarrollo.
- Tovar (2022) Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022.
- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, (10), pp. 37 – 48.
- Tzavlopoulos, I., Gotzamani, K., Andronikidis, A., & Vassiliadis, C. (2019). Determining the impact of e-commerce quality on customers' perceived risk, satisfaction, value and loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 1.
- Vasquez, R. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota

- Villa, H., Cando, A. d., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudios de los Servicios Públicos en la Ciudad de Riobamba y la Satisfacción de los Usuarios. *3C Empresa*, 6. doi: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432>
- Villa, J. (2014). *Manual de Atención al Cliente y Usuarios*. Barcelona, España: I.
- Villanueva (2022) *La calidad de servicio y Satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la Municipalidad de Moro*.
- Wang, M. (2003). Assessment of E-Service Quality via E-Satisfaction in E-Commerce Globalization. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 11(10), 1–4.
- Zaquinaula (2022) *Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres*.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- Živković, N., Glogovac, M. & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 108(16).

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Título: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022 | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Autora: Br. Campos Dominguez Mariluz | | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | |
| <p>Problema General ¿De qué manera se relacionan la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022? 2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. 2.- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una</p> | <p>Hipótesis general La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas 1.- Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022. 2.- La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración</p> | Variable (1): Calidad de servicio | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
| | | | elementos tangibles | Equipos de apariencia moderna. Instalaciones visualmente atractivas. Empleados con apariencia pulcra. Elementos materiales atractivos. | 1-4 | Escala ordinal | |
| | | | fiabilidad | Sincero interés por resolver problemas. Realizan bien el servicio la primera vez. Concluyen el servicio en el tiempo promedio. | 5-8 | Siempre (5) Casi Siempre (4) A Veces (3) | Bajo (20 - 46) Regular (47 – 73) |
| | | | Capacidad de respuesta | Comunican cuando concluirán el servicio. Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar. | 09-12 | Casi Nunca (2) Nunca (1) | Bueno (74– 100) |
| seguridad | Comportamiento confiable de los empleados. Clientes se sienten seguros. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos | 13-16 | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
| <p>una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022?</p> <p>4.- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022?</p> <p>5.- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022?</p> | <p>Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>3.- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>4.- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>5.- Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> | <p>tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>3.- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas.</p> <p>4.- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> <p>5.- La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios en la administración tributaria y rentas de una Municipalidad distrital de Andahuaylas, 2022.</p> | <p>empatía</p> | <p>Horarios de trabajo convenientes para los clientes. Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. Se preocupan por los clientes. Comprenden las necesidades de los clientes</p> | <p>17-20</p> | | |
| Variable (2): Satisfacción de usuarios | | | | | | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos | |
| Calidad funcional percibida | | Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento. | 1-4 | Escala ordinal | <p>1. Bajo (20 - 46)</p> <p>2. Regular (47 – 73)</p> <p>3. Bueno (74– 100)</p> | | |
| Calidad técnica percibido | | Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme | 5-8 | Siempre (5) | | | |
| Valor percibido | | Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas | 9-12 | Casi Siempre (4) | | | |
| Confianza | | No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario. | 13-16 | A Veces (3) | | | |
| Expectativa | | Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada | 17-20 | Casi Nunca (2) Nunca (1) | | | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>ALCANCE: Descriptivo correlacional.</p>  <p>M= Muestra V1 Calidad de servicio V2= Satisfacción de usuarios r= Relación</p> | <p>POBLACIÓN: 9200 contribuyentes de una municipalidad distrital de Andahuaylas</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico, intencional</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 115 contribuyentes de una municipalidad distrital de Andahuaylas en los meses de noviembre y diciembre</p> | <p>VARIABLE 1: Calidad de servicio</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de servicio</p> <p>AUTOR: Adaptado Campos Domínguez Mariluz</p> <p>AÑO: 2022</p> <p>AMBITO DE APLICACIÓN: Usuarios</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Google forms</p> <p>ESTRUCTURA: Está conformada por 20 ítems.</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción de usuarios</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO. Cuestionario de Satisfacción de usuarios</p> <p>AUTOR: Adaptado Campos Dominguez Mariluz</p> <p>AÑO: 2022</p> <p>AMBITO DE APLICACIÓN: usuarios</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Google forms</p> <p>ESTRUCTURA: Está conformada por 20 ítems</p> | <p>DESCRIPTIVA: Se utilizó tablas de frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL: Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS y el Excel Para la normalidad se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.</p> <p>Para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba Rho de Spearman.</p> |

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen “la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre e servicio efectivamente prestado por la empresa”; | En este estudio la variable calidad de servicio se determinó de forma ordinal desde siempre con valor de 5 puntos hasta nunca con valor de 1 punto, se midió por medio de un cuestionario de 20 ítems, los mismos que incluyen las dimensiones de tangibilidad que estudia las instalaciones, apariencias del colaborador y equipos; fiabilidad que determinara eficiencia, eficacia y experiencia del colaborador; Capacidad de respuesta para saber el comportamiento del colaborador; seguridad referida a las transacciones y calificación del colaborador; y la empatía para conocer la relación con el cliente. | Elementos tangibles | Equipos de apariencia moderna. Instalaciones visualmente atractivas. Empleados con apariencia pulcra. Elementos materiales atractivos. | 1-4 | Escala ordinal Siempre (5) Casi Siempre (4) A Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1) | Bajo (20 - 46) Regular (47 – 73) Bueno (74– 100) |
| | | Fiabilidad | Sincero interés por resolver problemas. Realizan bien el servicio la primera vez. Concluyen el servicio en el tiempo promedio. | 5-8 | | |
| | | Capacidad de respuesta | Comunican cuando concluirán el servicio. Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar. | 9-12 | | |
| | | Seguridad | Comportamiento confiable de los empleados. Clientes se sienten seguros. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos | 13- 16 | | |
| | | Empatía | Horarios de trabajo convenientes para los usuarios. Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. Se preocupan por los clientes. Comprenden las necesidades de los clientes | 17-20 | | |

Variable 2: Satisfacción de usuarios

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Es el nivel del estado mental de una persona, que se obtiene al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con su experiencia Kotler y Armstrong (2003). | En este estudio la variable satisfacción de usuarios se determinó de forma ordinal desde siempre con valor de 5 puntos hasta nunca con valor de 1 punto, se midió por medio de un cuestionario de 20 ítems, lo cual se dividió en 05 dimensiones como son: Calidad funcional, percibida, calidad técnica percibido, valor percibido, confianza, y expectativa. | Calidad funcional percibida | Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento. | 1-4 | Escala ordinal Siempre (5) Casi Siempre (4) A Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1) | Bajo (20 - 46) Regular (47 – 73) Bueno (74– 100) |
| | | Calidad técnica percibido | Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme | 5-8 | | |
| | | Valor percibido | Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas | 9-12 | | |
| | | Confianza | No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario. | 13-16 | | |
| | | Expectativa | Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada | 17-20 | | |

Anexo 3: Consentimiento informado

Estimado/a participante:

Estoy realizando una investigación sobre: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022. Tu participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas y esta información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio el proceso completo consiste en llenar 02 cuestionarios con una duración aproximada de 10 minutos.

¿Aceptas participar voluntariamente en la investigación?

- Si
- no

Anexo 4: Instrumentos de evaluación

Cuestionario

Solicitamos su apoyo en el presente cuestionario vera una serie de preguntas relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, que son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Por favor marcar con una (X) tu respuesta según corresponda su punto de vista

1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

Variable 1: Calidad de servicio

| N | | Nunca | Casi nunca | a veces | Casi siempre | Siempre |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| | Dimensión 1: elementos tangibles | | | | | |
| 1 | ¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos? | | | | | |
| 2 | ¿Las áreas de administración tributaria y rentas están debidamente ordenadas y limpias? | | | | | |
| 3 | ¿La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la prestación del servicio? | | | | | |
| 4 | ¿El personal está debidamente uniformado? | | | | | |
| | Dimensión 2: fiabilidad | | | | | |
| 5 | ¿El trabajador le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que los trabajadores están demasiado ocupados para responder las preguntas que realiza? | | | | | |
| 7 | ¿El trabajador le otorga el tiempo necesario para la atención? | | | | | |
| 8 | ¿Se le atiende a tiempo sus quejas y reclamos? | | | | | |
| | Dimensión 3: Capacidad de respuesta | | | | | |
| 9 | ¿Muestran los trabajadores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes? | | | | | |
| 10 | ¿Está conforme con el horario de atención? | | | | | |
| 11 | ¿El trabajador le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen? | | | | | |
| 12 | ¿Los trabajadores realizan los servicios rápidos y de calidad? | | | | | |
| | Dimensión 4: Seguridad | | | | | |
| 13 | ¿El servicio de atención que brindan los trabajadores confiables? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 14 | ¿El personal de atención se muestra amables y cortés con los usuarios? | | | | | |
| 15 | ¿El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted?? | | | | | |
| 16 | ¿El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo? | | | | | |
| | Dimensión 5: Empatía | | | | | |
| 17 | ¿La institución tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | | | | | |
| 18 | ¿Los trabajadores tienen un lenguaje adecuado con los usuarios? | | | | | |
| 19 | ¿La información que brindan es fácil de entender? | | | | | |
| 20 | ¿Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución? | | | | | |

Variable 2: Satisfacción de usuarios

| N | Dimensión 1: Calidad funcional percibida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Cree usted que el personal de rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas? | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que el área de rentas ofrece el servicio que usted espera? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que el personal de rentas conoce los intereses y necesidades de sus usuarios? | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que el área de rentas presta un servicio satisfactorio en comparación con otras oficinas? | | | | | |
| | Dimensión 2: Calidad técnica percibido | | | | | |
| 5 | ¿Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de renta al usuario es excelente? | | | | | |
| 6 | ¿Opina usted que el personal de rentas da el tiempo necesario para absolver su necesidad? | | | | | |
| 7 | ¿Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de rentas? | | | | | |
| 8 | ¿Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de rentas? | | | | | |
| | Dimensión 3: valor percibido | | | | | |
| 9 | ¿Percibe usted que tiene confianza en el área de rentas? | | | | | |
| 10 | ¿Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de rentas? | | | | | |
| 11 | ¿Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en rentas, mostraron un interés por resolverlo? | | | | | |
| 12 | ¿Percibe usted que el personal de rentas valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites? | | | | | |
| | Dimensión 4: Confianza | | | | | |
| 13 | ¿Piensa usted que el personal de rentas le trata con confianza? | | | | | |
| 14 | ¿Piensa usted que el personal de rentas desconfía de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite? | | | | | |
| 15 | ¿Piensa usted que el área de rentas de preocupa por las necesidades de sus usuarios? | | | | | |
| 16 | ¿Piensa usted que el personal de rentas cumple con el servicio que promete? | | | | | |
| | Dimensión 3: Expectativa | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que el servicio que ofrece el área de rentas se adapta a sus necesidades como usuario? | | | | | |
| 18 | ¿Considera usted que el personal de rentas es claro en explicarle o brindarle la información solicitada? | | | | | |
| 19 | ¿Considera usted que el personal de rentas posee los conocimientos acerca de los servicios prestados? | | | | | |
| 20 | ¿Considera usted que el personal de rentas simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad? | | | | | |

¡¡Muchas Gracias por su colaboración!!

Anexo 5. Carta de presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 28 de octubre del 2022

Señor (a):
Dr. Abel Manuel Serna Herrera
Alcalde
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA

Nº de Carta : 226 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 28 de octubre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: CAMPOS DOMINGUEZ, MARILUZ
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDAHUAYLAS 2022"


Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Majo Marruf
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 6. Carta de aceptación



Municipalidad Distrital de Talavera

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Talavera
Nos unamos...

Talavera, 11 de Noviembre de 2022.

CARTA N°030-2022-MDT/GADMF.

SEÑORA :

MARILUZ CAMPOS DOMÍNGUEZ
D.N.I N° 31184564

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : Carta 226- 2022-UCV-EPG-FO5L03/J

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento de la referencia donde solicita la autorización para realizar la investigación formulando encuesta a los usuarios de la Oficina de Administración Tributaria y Rentas a fin de realizar el trabajo de Investigación titulada: **"Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuarios en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022"**.

Por lo expuesto, se autoriza a Usted, para que pueda llevar a cabo las encuestas a los usuarios estos con fines de estudio y sustento de su trabajo de investigación científica para optar el grado académico de maestro en Gestión pública.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA
Sr. Eduardo Quipe Quispitupa
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

C.c.
Archivo

Av. Confraternidad No 150
Plaza de Armas - Talavera
Telf | (093) 424025

Municipalidad distrital de Talavera

Anexo 7. Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach

| Rangos | Magnitud/nivel |
|-------------|----------------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy Baja |

Fuente: Tupanta et al.(2017)

Anexo 8. Validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Germán Vicente Garay Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Campos Domínguez, Mariluz
D.N.I: 31184564

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**Variable 1: Calidad de servicio**

Douglas y Bateson (2012) “una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, para ello se debe analizar y distinguir primero la calidad de servicio de la satisfacción del cliente desde una medida específica de las operaciones a corto plazo” (p. 319).

Dimensiones de la variable:**Dimensión 1: Elementos tangibles**

Douglas y Bateson (2012) “es la comparación de las expectativas del consumidor con la percepción del consumidor en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar su tangibilidad, estos consisten en una variedad de objetos, como arquitectura, diseños, escritorios, etc. Y la presentación del personal de la empresa” (p. 321).

Dimensión 2: Fiabilidad

Douglas y Bateson (2012) “refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa donde se cumplen con las promesas, solucionan los problemas, cumplir con el servicio brindando una buena atención y evitan errores” (p. 322).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Douglas y Bateson (2012) “es la voluntad y/o disposición de los empleados al momento de proporcionar un servicio en el tiempo asignado, la rapidez y experiencia a la hora de responder o dar información al cliente, estar siempre dispuesto al cliente” (p. 323).

Dimensión 4: Seguridad

Douglas y Bateson (2012) “es la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrecen los empleados al cliente y la seguridad que brindan al realizar sus operaciones” (p. 324).

Dimensión 5: Empatía

Douglas y Bateson (2012) “es la capacidad de experimentar los sentimientos de otros como propios, es decir, ponerse en lugar del cliente” (p.325).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

(Mejías y Manrique, 2011). “por satisfacción se entiende la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas” (44).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Calidad funcional percibida

(Mejías y Manrique”, 2011). “Es el desarrollo que se da en la relación entre el trabajador y el usuario cuando se ejecuta el término del servicio (46).

Dimensión 2: Calidad técnica percibido

(Mejías y Manrique”, 2011). “es lo que el usuario recibe y la consecuencia del proceso, donde se destaca la puntualidad del servicio brindado y los indicadores como el tiempo de resolver ciertas dudas, con formalidad del servicio (46).

Dimensión 3: Valor percibido

(Mejías y Manrique, 2011) “Se basa en el trato del usuario con el trabajador que brinda servicio, donde se refleja el desempeño cuando se ejecuta el servicio solicitado y la utilidad del beneficio después de la entrega del servicio” (46).

Dimensión 4: Confianza,

(Mejías y Manrique, 2011) “es la experimentación ante el proceso del servicio donde referirá estar conforme o no, que se origina a base de la perspectiva y de los sentimientos del uso del servicio” (46).

Dimensión 5: Expectativa,

(Mejías y Manrique, 2011)” Es el estado de ánimo del usuario en adquirir un servicio que desea obtener, donde se rescata la puntualidad del término del servicio” (46).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| Calidad funcional percibida | Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento. | 1-4 | Bajo (20 - 46) Regular (47 – 73) Bueno (74– 100) |
| Calidad técnica percibido | Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme | 5-8 | |
| Valor percibido | Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas | 9-12 | |
| Confianza | No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario. | 13-16 | |
| Expectativa | Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada | 17-20 | |

Autores: (Mejías y Manrique, 2011)

Adaptado Por: Mariluz Campos Domínguez, 2022.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Calidad de servicio

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Elementos tangibles | Instalaciones Físicas. Herramientas modernas. Materiales de Comunicación. | 1-4 | <p>Bajo (20 - 46)</p> <p>Regular (47 – 73)</p> <p>Bueno (74– 100)</p> |
| Fiabilidad | Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa | 5-8 | |
| Capacidad de respuesta | Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido | 9-12 | |
| Seguridad | Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza | 13- 16 | |
| Empatía | Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores | 17-20 | |

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).
Adaptado Por: Mariluz Campos Domínguez, 2022.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 01: CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: elementos tangibles | | | | | | | |
| 1 | ¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Las áreas de administración tributaria y rentas están debidamente ordenadas y limpias? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la prestación del servicio? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal está debidamente uniformado? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿El trabajador le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención. ? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿El trabajador responde las consultas que realiza? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿El trabajador le otorga el tiempo necesario para la atención? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal está debidamente uniformado? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 09 | ¿Muestran los trabajadores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Está conforme con el horario de atención? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿El trabajador le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Los trabajadores realizan los servicios rápidos y de calidad? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿El servicio de atención que brindan los trabajadores es confiable? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿El personal de atención se muestra amable y cortés con los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿El comportamiento de los trabajadores infunde confianza en usted? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo? | X | | X | | X | | |

| Dimensión 5: Empatía | | Si | No | Si | No | Si | No | |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 17 | ¿La institución tiene horarios de atención convenientes para los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Los trabajadores tienen un lenguaje adecuado con los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿La información que brindan es fácil de entender.? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Garay Flores, Germán Vicente **DNI: 10790283**

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 02: SATISFACCION DE USUARIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Calidad funcional percibida | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que el personal de rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que el área de rentas ofrece el servicio que usted espera? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree usted que el personal de rentas conoce los intereses y necesidades de sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree usted que el área de rentas presta un servicio satisfactorio en comparación con otras oficinas? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad técnica percibido | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de renta al usuario es excelente? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Opina usted que el personal de rentas da el tiempo necesario para absolver su necesidad? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de rentas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de rentas? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: valor percibido | | | | | | | |
| 9 | ¿Percibe usted que tiene confianza en el área de rentas? | | | | | | | |
| 10 | ¿Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de rentas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en rentas, mostraron un interés por resolverlo? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Percibe usted que el personal de rentas valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Confianza | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Piensa usted que el personal de rentas le trata con confianza? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Piensa usted que el personal de rentas desconfía de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 15 | ¿Piensa usted que el área de rentas de preocupa por las necesidades de sus usuarios? | X | | X | | X | |
| 16 | ¿Piensa usted que el personal de rentas cumple con el servicio que promete? | X | | X | | X | |
| Dimensión 3: Expectativa | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | ¿Considera usted que el servicio que ofrece el área de rentas se adapta a sus necesidades como usuario? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Considera usted que el personal de rentas es claro en explicarle o brindarle la información solicitada? | X | | X | | X | |
| 19 | ¿Considera usted que el personal de rentas posee los conocimientos acerca de los servicios prestados? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Considera usted que el personal de rentas simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Garay Flores, Germán Vicente **DNI: 10790283**

Especialidad del validador: **Estadística e investigación científica**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de noviembre del 2022.



.....
Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Víctor Hugo Carrión Abollaneda

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

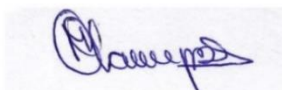
El título del proyecto de investigación es: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Campos Domínguez, Mariluz
D.N.I: 31184564

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

(Mejías y Manrique, 2011). “por satisfacción se entiende la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas” (44).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Calidad funcional percibida

(Mejías y Manrique, 2011). “Es el desarrollo que se da en la relación entre el trabajador y el usuario cuando se ejecuta el término del servicio (46).

Dimensión 2: Calidad técnica percibido

(Mejías y Manrique, 2011). “es lo que el usuario recibe y la consecuencia del proceso, donde se destaca la puntualidad del servicio brindado y los indicadores como el tiempo de resolver ciertas dudas, con formalidad del servicio (46).

Dimensión 3: Valor percibido

(Mejías y Manrique, 2011) “Se basa en el trato del usuario con el trabajador que brinda servicio, donde se refleja el desempeño cuando se ejecuta el servicio solicitado y la utilidad del beneficio después de la entrega del servicio” (46).

Dimensión 4: Confianza,

(Mejías y Manrique, 2011) “es la experimentación ante el proceso del servicio donde referirá estar conforme o no, que se origina a base de la perspectiva y de los sentimientos del uso del servicio” (46).

Dimensión 5: Expectativa,

(Mejías y Manrique, 2011) “Es el estado de ánimo del usuario en adquirir un servicio que desea obtener, donde se rescata la puntualidad del término del servicio” (46).



ESCUELA DE POSTGRADO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio

Douglas y Bateson (2012) "una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, para ello se debe analizar y distinguir primero la calidad de servicio de la satisfacción del cliente desde una medida específica de las operaciones a corto plazo" (p. 319).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Douglas y Bateson (2012) "es la comparación de las expectativas del consumidor con la percepción del consumidor en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar su tangibilidad, estos consisten en una variedad de objetos, como arquitectura, diseños, escritorios, etc. Y la presentación del personal de la empresa" (p. 321).

Dimensión 2: Fiabilidad

Douglas y Bateson (2012) "refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa donde se cumplen con las promesas, solucionan los problemas, cumplir con el servicio brindando una buena atención y evitan errores" (p. 322).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Douglas y Bateson (2012) "es la voluntad y/o disposición de los empleados al momento de proporcionar un servicio en el tiempo asignado, la rapidez y experiencia a la hora de responder o dar información al cliente, estar siempre dispuesto al cliente" (p. 323).

Dimensión 4: Seguridad

Douglas y Bateson (2012) "es la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrecen los empleados al cliente y la seguridad que brindan al realizar sus operaciones" (p. 324).

Dimensión 5: Empatía

Douglas y Bateson (2012) "es la capacidad de experimentar los sentimientos de otros como propios, es decir, ponerse en lugar del cliente" (p.325).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad funcional percibida | Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento. | 1-4 | <p>Bajo (20 - 46)</p> <p>Regular (47 – 73)</p> <p>Bueno (74– 100)</p> |
| Calidad técnica percibido | Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme | 5-8 | |
| Valor percibido | Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas | 9-12 | |
| Confianza | No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario. | 13-16 | |
| Expectativa | Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada | 17-20 | |

Autores: (Mejías y Manrique, 2011)

Adaptado Por: Mariluz Campos Domínguez, 2022.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Calidad de servicio

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Elementos tangibles | Instalaciones Físicas. Herramientas modernas. Materiales de Comunicación. | 1-4 | <p>Bajo (20 - 46)</p> <p>Regular (47 – 73)</p> <p>Bueno (74– 100)</p> |
| Fiabilidad | Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa | 5-8 | |
| Capacidad de respuesta | Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido | 9-12 | |
| Seguridad | Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza | 13- 16 | |
| Empatía | Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores | 17-20 | |

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).
Adaptado Por: Mariluz Campos Domínguez, 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 01: CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: elementos tangibles | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Las áreas de administración tributaria y rentas están debidamente ordenadas y limpias? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la prestación del servicio? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal está debidamente uniformado? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: fiabilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿El trabajador le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención. ? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿El trabajador responde las consultas que realiza? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿El trabajador le otorga el tiempo necesario para la atención? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal está debidamente uniformado? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Capacidad de respuesta | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 09 | ¿Muestran los trabajadores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Está conforme con el horario de atención? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿El trabajador le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Los trabajadores realizan los servicios rápidos y de calidad? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Seguridad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿El servicio de atención que brindan los trabajadores es confiable? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿El personal de atención se muestra amable y cortés con los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿El comportamiento de los trabajadores infunde confianza en usted? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo? | X | | X | | X | | |

| Dimensión 5: Empatía | | Si | No | Si | No | Si | No |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 17 | ¿La institución tiene horarios de atención convenientes para los usuarios? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Los trabajadores tienen un lenguaje adecuado con los usuarios? | X | | X | | X | |
| 19 | ¿La información que brindan es fácil de entender.? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Demuestra claridad de redacción, amplitud de contenido a evaluar, congruencia y coherencia en los indicadores.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.. Carrión Abollaneda, Victor Hugo **DNI: 70494271**

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

Mg. en Gestión Pública



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 02: SATISFACCION DE USUARIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Calidad funcional percibida | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que el personal de rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que el área de rentas ofrece el servicio que usted espera? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree usted que el personal de rentas conoce los intereses y necesidades de sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree usted que el área de rentas presta un servicio satisfactorio en comparación con otras oficinas? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad técnica percibido | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de renta al usuario es excelente? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Opina usted que el personal de rentas da el tiempo necesario para absolver su necesidad? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de rentas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de rentas? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: valor percibido | | | | | | | |
| 9 | ¿Percibe usted que tiene confianza en el área de rentas? | | | | | | | |
| 10 | ¿Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de rentas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en rentas, mostraron un interés por resolverlo? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Percibe usted que el personal de rentas valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Confianza | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Piensa usted que el personal de rentas le trata con confianza? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Piensa usted que el personal de rentas desconfía de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 15 | ¿Piensa usted que el área de rentas preocupa por las necesidades de sus usuarios? | X | | X | | X | |
| 16 | ¿Piensa usted que el personal de rentas cumple con el servicio que promete? | X | | X | | X | |
| Dimensión 3: Expectativa | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | ¿Considera usted que el servicio que ofrece el área de rentas se adapta a sus necesidades como usuario? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Considera usted que el personal de rentas es claro en explicarle o brindarle la información solicitada? | X | | X | | X | |
| 19 | ¿Considera usted que el personal de rentas posee los conocimientos acerca de los servicios prestados? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Considera usted que el personal de rentas simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Demuestra claridad de redacción, amplitud de contenido a evaluar, congruencia y coherencia en los indicadores.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carrión Abollaneda, Victor Hugo **DNI: 70494271**

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas

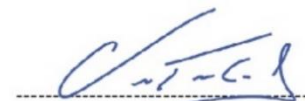
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

Mg. en Gestión Pública

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Fany Vargas Espinoza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

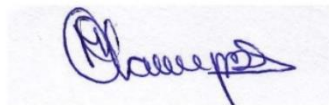
El título del proyecto de investigación es: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Campos Domínguez, Mariluz
D.N.I: 31184564

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

(Mejías y Manrique, 2011). “por satisfacción se entiende la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas” (44).

Dimensiones de la variable:

Dimensión1: Calidad funcional percibida

(Mejías y Manrique”, 2011). “Es el desarrollo que se da en la relación entre el trabajador y el usuario cuando se ejecuta el término del servicio (46).

Dimensión 2: Calidad técnica percibido

(Mejías y Manrique”, 2011). “es lo que el usuario recibe y la consecuencia del proceso, donde se destaca la puntualidad del servicio brindado y los indicadores como el tiempo de resolver ciertas dudas, con formalidad del servicio (46).

Dimensión 3: Valor percibido

(Mejías y Manrique, 2011) “Se basa en el trato del usuario con el trabajador que brinda servicio, donde se refleja el desempeño cuando se ejecuta el servicio solicitado y la utilidad del beneficio después de la entrega del servicio” (46).

Dimensión 4: Confianza,

(Mejías y Manrique, 2011) “es la experimentación ante el proceso del servicio donde referirá estar conforme o no, que se origina a base de la perspectiva y de los sentimientos del uso del servicio” (46).

Dimensión 5: Expectativa,

(Mejías y Manrique, 2011)” Es el estado de ánimo del usuario en adquirir un servicio que desea obtener, donde se rescata la puntualidad del término del servicio” (46).



ESCUELA DE POSTGRADO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio

Douglas y Bateson (2012) “una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, para ello se debe analizar y distinguir primero la calidad de servicio de la satisfacción del cliente desde una medida específica de las operaciones a corto plazo” (p. 319).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Douglas y Bateson (2012) “es la comparación de las expectativas del consumidor con la percepción del consumidor en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar su tangibilidad, estos consisten en una variedad de objetos, como arquitectura, diseños, escritorios, etc. Y la presentación del personal de la empresa” (p. 321).

Dimensión 2: Fiabilidad

Douglas y Bateson (2012) “refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa donde se cumplen con las promesas, solucionan los problemas, cumplir con el servicio brindando una buena atención y evitan errores” (p. 322).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Douglas y Bateson (2012) “es la voluntad y/o disposición de los empleados al momento de proporcionar un servicio en el tiempo asignado, la rapidez y experiencia a la hora de responder o dar información al cliente, estar siempre dispuesto al cliente” (p. 323).

Dimensión 4: Seguridad

Douglas y Bateson (2012) “es la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrecen los empleados al cliente y la seguridad que brindan al realizar sus operaciones” (p. 324).

Dimensión 5: Empatía

Douglas y Bateson (2012) “es la capacidad de experimentar los sentimientos de otros como propios, es decir, ponerse en lugar del cliente” (p.325).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Satisfacción de usuarios

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| Calidad funcional percibida | Solución de queja, servicio esperado, servicio satisfecho y personal con conocimiento. | 1-4 | Bajo (20 - 46) Regular (47 – 73) Bueno (74– 100) |
| Calidad técnica percibido | Tiempo necesario para absolver su necesidad y servicio conforme | 5-8 | |
| Valor percibido | Transmite confianza, precios adecuados y solución de problemas | 9-12 | |
| Confianza | No cometer errores, preocupación por la necesidad del usuario. | 13-16 | |
| Expectativa | Servicios adaptados, atención personalizada y personal preparada | 17-20 | |

Autores: (Mejías y Manrique, 2011)

Adaptado Por: Mariluz Campos Domínguez, 2022.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Calidad de servicio

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Elementos tangibles | Instalaciones Físicas. Herramientas modernas. Materiales de Comunicación. | 1-4 | <p>Bajo (20 - 46)</p> <p>Regular (47 – 73)</p> <p>Bueno (74– 100)</p> |
| Fiabilidad | Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa | 5-8 | |
| Capacidad de respuesta | Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido | 9-12 | |
| Seguridad | Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza | 13- 16 | |
| Empatía | Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores | 17-20 | |

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).
Adaptado Por: Mariluz Campos Domínguez, 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 01: CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: elementos tangibles | | | | | | | |
| 1 | ¿La institución cuenta con buena infraestructura y señalización de riesgos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Las áreas de administración tributaria y rentas están debidamente ordenadas y limpias? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la prestación del servicio? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal está debidamente uniformado? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿El trabajador le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención. ? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿El trabajador responde las consultas que realiza? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿El trabajador le otorga el tiempo necesario para la atención? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal está debidamente uniformado? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 09 | ¿Muestran los trabajadores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Está conforme con el horario de atención? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿El trabajador le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Los trabajadores realizan los servicios rápidos y de calidad? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿El servicio de atención que brindan los trabajadores es confiable? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿El personal de atención se muestra amable y cortés con los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿El comportamiento de los trabajadores infunde confianza en usted? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo? | X | | X | | X | | |

| | Dimensión 5: Empatía | Si | No | Si | No | Si | No | |
|----|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 17 | ¿La institución tiene horarios de atención convenientes para los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Los trabajadores tienen un lenguaje adecuado con los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿La información que brindan es fácil de entender.? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Ante un reclamo el jefe inmediato está presto a salir y dar solución? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Demuestra claridad de redacción, amplitud de contenido a evaluar, congruencia y coherencia en los indicadores.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vargas Espinoza, Fany **DNI: 70195794**

Especialidad del validador: Licenciada en Administración de Empresas

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante.
Mg. en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 02: SATISFACCION DE USUARIOS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Calidad funcional percibida | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que el personal de rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que el área de rentas ofrece el servicio que usted espera? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree usted que el personal de rentas conoce los intereses y necesidades de sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree usted que el área de rentas presta un servicio satisfactorio en comparación con otras oficinas? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad técnica percibido | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de renta al usuario es excelente? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Opina usted que el personal de rentas da el tiempo necesario para absolver su necesidad? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de rentas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de rentas? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: valor percibido | | | | | | | |
| 9 | ¿Percibe usted que tiene confianza en el área de rentas? | | | | | | | |
| 10 | ¿Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de rentas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | ¿Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en rentas, mostraron un interés por resolverlo? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Percibe usted que el personal de rentas valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Confianza | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Piensa usted que el personal de rentas le trata con confianza? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | ¿Piensa usted que el personal de rentas desconfía de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 15 | ¿Piensa usted que el área de rentas de preocupa por las necesidades de sus usuarios? | X | | X | | X | |
| 16 | ¿Piensa usted que el personal de rentas cumple con el servicio que promete? | X | | X | | X | |
| | Dimensión 3: Expectativa | Si | No | Si | No | Si | No |
| 17 | ¿Considera usted que el servicio que ofrece el área de rentas se adapta a sus necesidades como usuario? | X | | X | | X | |
| 18 | ¿Considera usted que el personal de rentas es claro en explicarle o brindarle la información solicitada? | X | | X | | X | |
| 19 | ¿Considera usted que el personal de rentas posee los conocimientos acerca de los servicios prestados? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Considera usted que el personal de rentas simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Demuestra claridad de redacción, amplitud de contenido a evaluar, congruencia y coherencia en los indicadores.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vargas Espinoza, Fany **DNI:70195794**

Especialidad del validador: Licenciada en Administración de Empresas.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante.

Mg. en Gestión Pública

Anexo 9. Prueba piloto

Calidad de servicio

| | i1 | i2 | i3 | i4 | i5 | i6 | i7 | i8 | i9 | i10 | i11 | i12 | i13 | i14 | i15 | i16 | i17 | i18 | i19 | i20 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 19 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 23 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |

Satisfacción del usuario

| | i1 | i2 | i3 | i4 | i5 | i6 | i7 | i8 | i9 | i10 | i11 | i12 | i13 | i14 | i15 | i16 | i17 | i18 | i19 | i20 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 19 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 23 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |

Anexo 10. Base de datos

| SUJE TO | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|--------------------------------|----|----|----|------------------------------|----|----|----|-----------------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | elementos tangibles | | | | fiabilidad | | | | Capacidad de respuesta | | | | seguridad | | | | empatía | | | | Calidad funcional percibido | | | | Calidad técnica percibido | | | | Valor percibido | | | | Confianza | | | | Expectativa | | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | | | | | | | | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | | | | | | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | | | | | | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 11 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | | | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 18 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 19 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 23 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 24 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 27 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 30 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 31 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | | | |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 35 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 40 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 11. Tabla de juicio de expertos

Juicio de expertos

Tabla 6

Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables

| Expertos | Criterio | | | Observación |
|---------------------------------------|-------------|------------|----------|---------------------------------------|
| | Pertinencia | Relevancia | Claridad | |
| Dr. Germán Vicente Garay Flores | X | X | X | Los instrumentos son aplicables |
| Mg. Victor Hugo Carrión Abollaneda | X | X | X | |
| Mg. Fany Vargas Espinoza | X | X | X | |

La tabla 1 indica la validación por juicio de expertos, en base a los criterios señalados, concluyen que el instrumento es aplicable, debido a que permite medir a las variables calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

Anexo 12. Tabla de prueba de confiabilidad

Prueba de confiabilidad

Tabla 7

Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio

| Variable/Dimensión | Ítems | Alfa de Cronbach | Nivel |
|----------------------------|-------|------------------|----------|
| Var 1: Calidad de servicio | 20 | 0.943 | Muy alta |
| D1: Elementos tangibles | 4 | 0.814 | Muy alta |
| D2: Fiabilidad | 4 | 0.692 | Alta |
| D3: Capacidad de respuesta | 4 | 0.831 | Muy alta |
| D4: Seguridad | 4 | 0,906 | Muy alta |
| D5: Empatía | 4 | 0,859 | Muy alta |

Se expone en la Tabla, que los datos recogidos de la variable 1 y sus dimensiones, obtenidos de un grupo piloto de 25 usuarios, presentan niveles de confiabilidad alto y muy alto; lo cual denota que el instrumento es confiable (Tupanta et al., 2017).

Tabla 8

Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción de usuarios

| Variable/Dimensión | Ítems | Alfa de Cronbach | Nivel |
|---------------------------------|-------|------------------|----------|
| Var 2: Satisfacción de usuarios | 20 | 0.935 | Muy alta |
| D1: Calidad funcional | 4 | 0.779 | Alta |
| D2: Calidad técnica | 4 | 0.652 | Alta |
| D3: Valor percibido | 4 | 0.784 | Alta |
| D4: Confianza | 4 | 0,915 | Muy alta |
| D5: Expectativa | 4 | 0,832 | Muy alta |

Se expone en la Tabla, que los datos recogidos de la variable 2 y sus dimensiones, obtenidos de un grupo piloto de 25 usuarios, presentan coeficientes Alfa de Cronbach altos y muy altos; lo cual denota que el instrumento es confiable. Tupanta et al. (2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Administración Tributaria y Rentas de una Municipalidad Distrital de Andahuaylas, 2022", cuyo autor es CAMPOS DOMINGUEZ MARILUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477 | Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 02- 01-2023 15:19:15 |

Código documento Trilce: TRI - 0506803