



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN Administración**

**AUTORES:**

Risco Araujo Gina Estela

<https://orcid.org/0000-0002-3638-4646>

Villarreal Calderón Edinson Manuel

<https://orcid.org/0000-0001-6660-2475>

**ASESOR:**

Mg. Infante Takey Henry Ernesto

<https://orcid.org/0000-0003-4798-3991>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestion de Organizaciones

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Durante estos años de lucha incansable y de vivencias gratificantes, primero quiero agradecer a Dios y a nuestra Santísima Virgen de la Puerta, por este momento que pone en nosotros de poder seguir con nuestra formación académica y poder alcanzar uno de nuestros más anhelos sueños, que era la de terminar nuestra carrera profesional.

A nuestros padres que son pilares fundamentales en nuestras vidas, dignos de ejemplo de trabajo y constancia, quienes nos han podido brindar todo el apoyo necesario en alcanzar nuestras metas y sueños.

Papa y Mama

Br. Risco Araujo Gina Estela

Br. Villarreal Calderón Edinson Manuel

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra alma mater Universidad Privada Cesar Vallejo de Trujillo, en especial a la escuela de Ciencias empresariales por acogerme durante el tiempo que duro el proceso de formación profesional.

Un agradecimiento especial a mi asesor el Lic. Henry Ernesto Infante Takey por su orientación y colaboración valiosa en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Br. Risco Araujo Gina Estela

Br. Villarreal Calderón, Edinson Manuel

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables de operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos .....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
Referencias.....	40
Anexos	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de la calidad de servicio en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	16
<b>Tabla 2</b> Nivel de elementos tangibles en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	17
<b>Tabla 3</b> Nivel de fiabilidad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	18
<b>Tabla 4</b> Nivel de capacidad de respuesta en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	19
<b>Tabla 5</b> Nivel de seguridad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	20
<b>Tabla 6</b> Nivel de empatía en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. ....	21
Tabla 7 Nivel de satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	22
Tabla 8 Nivel de tiempo de atención del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. ....	23
Tabla 9 Nivel de trato al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	24
Tabla 10 Nivel de infraestructura del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	25
Tabla 11 Pruebas de normalidad .....	26
Tabla 12 Calidad de servicio en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	27
Tabla 13 Elementos tangibles en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	28
Tabla 14 Fiabilidad en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. ....	29
Tabla 15 Capacidad en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. ....	30
Tabla 16 Seguridad en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. ....	31

Tabla 17 Empatía en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. ....	32
--	----

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	16
Figura 2. Nivel de elementos tangibles en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	17
Figura 3. Nivel de fiabilidad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	18
Figura 4. Nivel de capacidad de respuesta en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	19
Figura 5. Nivel de seguridad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	20
Figura 6. Nivel de empatía en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	21
Figura 7. Nivel de satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	22
Figura 8. Nivel de tiempo de atención del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	23
Figura 9. Nivel de trato al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	24
Figura 10. Nivel de infraestructura del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.....	25

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo–2022, centrándose en una investigación de tipo básica de nivel correlacional y diseño no experimental, evaluando a 370 contribuyentes de la Institución Servicio de Administración Tributaria, por medio de dos cuestionarios que miden a las variables de interés. Los resultados reflejaron que el 43% de los contribuyentes percibió nivel regular en la calidad de servicio, mientras que el 46.8% percibió nivel regular en la satisfacción del servicio. Al evaluar la relación se obtuvo un p-valor de la rho de Spearman igual a 0.000, y coeficiente igual a 0, 867, generando aceptación de la relación significativa y grado alto entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Se concluyó que, a mejor calidad del servicio dentro de la entidad, los contribuyentes se sentirán más satisfechos del servicio que le brinda la entidad objeto de investigación.

*Palabras clave:* Calidad del servicio, satisfacción, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía.



## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service in the public entity and the satisfaction of the taxpayers of the Tax Administration Service of Trujillo-2022, focusing on a basic type of correlational level research and non-experimental design, evaluating 370 taxpayers of the Tax Administration Service Institution, through two questionnaires that measure the variables of interest. The results showed that 43% of the taxpayers perceived a regular level in service quality, while 46.8% perceived a regular level in service satisfaction. When evaluating the relationship, a p-value of Spearman's rho equal to 0.000 was obtained, and a coefficient equal to 0.867, generating acceptance of the significant relationship and high degree between the quality of service in the public entity and the satisfaction of the users. taxpayers of the Tax Administration Service of Trujillo. It was concluded that, the better the quality of the service within the entity, the taxpayers will feel more satisfied with the service provided by the entity under investigation.

*Keywords:* Service quality, satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo en la actualidad sigue en un constante cambio, generando que las expectativas y exigencias de los usuarios acerca de los servicios, también cambie de manera rotunda, convirtiéndose así, la medición del servicio de calidad en un factor de vital trascendencia tanto para el ámbito privado como público, esto porque los usuarios que tengan una percepción negativa sobre esta calidad, generará en ellos insatisfacción, convicción de no regresar y no recomendar a la institución que presta el servicio (Izquierdo, 2021).

En Indonesia, Iqbal et al., (2020) pusieron en evidencia que los usuarios no estaban conformes con la calidad de servicio que brindaba una entidad pública, esto porque no sentían confianza ni garantía por los servicios prestados. De igual manera, Zulkifli (2020) indicaron que las interacciones que tienen lugar entre el estado de Indonesia (gobierno) y los ciudadanos o la comunidad en general han estado llenas de dinámicas, pero todavía hay muchas personas que sienten que los servicios no son óptimos, por tanto, la capacidad de brindar servicios buenos, eficientes, responsables y de calidad de acuerdo con los estándares actualmente determinados es una necesidad.

En Uganda, se encontró que cada gobierno local debe tomar consciencia de la importancia de los instrumentos de articulación en la entrega de servicios de calidad, además de esforzarse por ejecutar políticas cruciales brindar servicios de calidad a la población (Musenze & Sifuna, 2019). Del mismo modo, otro estudio realizado en Uganda dio a conocer que los servicios de calidad que prestan los gobiernos locales descentralizados sigue siendo en gran medida insatisfactoria, a pesar de los esfuerzos del gobierno central para mejorar la asignación de recursos y desarrollar marcos legales de apoyo, asimismo, el estudio recomienda que los gobiernos locales den prioridad al liderazgo y la supervisión efectiva, una cultura de desempeño centrada en el usuario y el empoderamiento del personal y, en consecuencia, mejorar la entrega de servicios a las comunidades locales (Wilberforce, 2021).

En Etiopía Engdaw y Read (2022) afirmaron que la prestación de servicios públicos se desarrolla de manera ineficiente, esto porque se realiza manera centralizada, por tanto, entregar un servicio de calidad en los sectores públicos es una de las tareas más difíciles. En China, Yan y Huping (2020) en su artículo científico evidenciaron que una mala calidad del servicio afecta el valor del servicio del gobierno, además valor del servicio percibido por los usuarios cumple influye en la intención de los ciudadanos de reutilizar los servicios públicos.

En nivel nacional, Verde et al., (2020) encontraron que el área de atención al contribuyente de una municipalidad de la provincia de Trujillo, el 27.3% de contribuyentes indicó que existe una calidad mala, asimismo, el 48% tuvo una satisfacción media y 26.3% un nivel bajo. En Loreto, Barrera y Ysuiza (2018) identificaron el 90% de contribuyentes se mostró indiferente con la calidad de servicio que entrega una municipalidad y el 3% indicó que es mala. En Chachapoyas, Casiano y Cueva (2019) encontraron que el 48.4% de ciudadanos afirmaron que el nivel de calidad de entrega de servicios de parte del gobierno local es regular y 20.03% indicó que la prestación de servicios es deficiente, generando que el 17.43% este insatisfecho. Gil et al., (2020) afirmaron que, en el país hasta la actualidad, la insatisfacción de los usuarios con los servicios públicos significa un problema que conlleva una difícil solución, porque la mala calidad de los servicios ofrecidos genera insatisfacción en los usuarios.

A nivel local, se ha evidenciado que los contribuyentes se sienten insatisfechos con la calidad del servicio que ofrece la institución de Administración Tributaria de Trujillo, porque no existe un trato amable o seguro al momento que el orientador brinda para aclarar las dudas de los contribuyentes, además, no existe un conocimiento claro sobre los procedimientos a seguir y se demoran mucho tiempo para atenderlos, también se encontró deficiencias en su infraestructura, dificultando así ofrecer un mejor servicio.

Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022?

La investigación se justifica por aportar conocimiento relevante a la teoría de la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes, fortaleciendo así de nuevo conocimiento al ya existente, además sirve de sustento para futuras investigaciones. Prácticamente, porque permitió conocer cómo la calidad del servicio guarda relación con la satisfacción del contribuyente. De forma social, porque da a conocer las falencias que deben mejorarse para tener un servicio de calidad y generar buena satisfacción en los usuarios, para ser tomado como referencia por autoridades, gobiernos locales, el estado y tomen decisiones con la finalidad de implementar alternativas y soluciones para tener un mejor servicio de calidad brindado por las entidades públicas. Metodológicamente, porque brinda instrumentos científicamente válidos y confiables para la recolección de la información, estos pueden ser tomados por investigadores que en el futuro tengan interés en el tema.

Como objetivo principal la investigación presenta: Determinar la relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Como objetivos específicos: establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria.

La hipótesis general es: Existe una relación positiva entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo–2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco internacional, Rodríguez (2021) en Guayaquil – Ecuador, buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el distrito Seis. La metodología fue de tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional, evaluando 40 usuarios mediante un cuestionario. Los resultados mostraron que el 25% indicó un nivel bajo de empatía, 17.5% un nivel bajo de capacidad de respuesta, además se obtuvo una satisfacción media. Se concluyó que existe una relación positiva de nivel moderado entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con  $\rho=0.487$  y  $\text{sig.}=0.000<0.05$ .

Carpio (2020) en su estudio buscó determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Ecuador. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional, evaluando a 284 ciudadanos por un cuestionario. Los resultados mostraron que el 47.2% de encuestados percibieron una mala capacidad de respuesta, 28.5% un nivel adecuado; el 34.9% refieren un nivel bajo de satisfacción y 32% un nivel alto. Se concluyó que la capacidad de respuesta de la entidad pública no guarda relación con la satisfacción de las personas con p-valor igual a 0.338 mayor a 0.5.

Puji (2019) realizó su investigación en la universidad de Purworejo – Indonesia, con el propósito de analizar la influencia de la calidad de la información, la calidad del sistema y la calidad del servicio en la satisfacción de los contribuyentes. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica, evaluando a 37 contribuyentes y 19 contribuyentes corporales. Los resultados establecieron que la calidad del sistema va a influir de forma significativa en la satisfacción de los contribuyentes. Se concluyó que la calidad de la información y la calidad del servicio no va a influir de forma significativa en la satisfacción.

Salas (2019) en su estudio realizado en Colombia en la ciudad de Manizales en la universidad que lleva por nombre de la ciudad, buscó analizar la calidad del servicio en el sector público. La metodología fue mixta, diseño no experimental y descriptiva, se evaluaron por un cuestionario a 114 personas. Los resultados mostraron que el 57%

de encuestados están de acuerdo con los elementos tangibles de la entidad pública; el 53% está de acuerdo con la fiabilidad de la entidad pública, 50% está de acuerdo con la capacidad de respuesta de la entidad y 37% bastante de acuerdo. Se concluyó que la mayoría de encuestados está de acuerdo y bastante de acuerdo con el servicio de la entidad pública.

Ehigie y Karlay (2018) en su estudio realizado en Suecia tuvo como finalidad analizar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente en una empresa dedicada a la venta de libros. Empleó una metodología de tipo descriptiva y diseño no experimental. Los resultados mostraron que la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad influyen en la satisfacción. Se llegó a concluir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los contribuyentes pagan sus impuestos.

A nivel nacional, Huamán (2021) en Pimentel – Perú, buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un área de la Municipalidad de Pimentel. La metodología fue cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, donde se evaluaron por el cuestionario a 92 usuarios. Los resultados. Se concluyó que entre la calidad del servicio se relaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción con  $\rho=0.421$  y  $p<0.05$ .

Coronado (2019) en Paita – Perú, busco determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de la Huaca, generando una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, donde aplicó un cuestionario a 337 contribuyentes. Los resultados mostraron que existe una relación positiva moderada entre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente con  $p<0.05$ . Concluyendo que la calidad de servicio tiene una relación de manera positiva y moderada con la satisfacción del contribuyente ( $\rho=0.605$  y  $p<0.05$ ).

Canahuiri (2019) en su estudio realizado en Tacna – Perú, buscó determinar relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital, haciendo uso del enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño

no experimental y nivel correlacional, evaluando a 337 contribuyentes con un cuestionario. Los resultados mostraron el 79.1% de usuarios percibieron un nivel regular de calidad del servicio y 79.9% un nivel regular de satisfacción. Se concluyó que entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente existe una relación positiva moderada con  $\rho=0.405$  y  $p<0.05$ .

Girón (2018) en su estudio realizado en Los Olivos – Perú, buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad del lugar de estudio, siendo la metodología de tipo básica, con diseño no experimental y nivel correlacional, evaluando a 67 contribuyentes por un cuestionario. Los resultados principales mostraron que el 17.4% percibió que a veces existe buena la calidad de servicio; mientras que el 16.4% casi nunca estuvo satisfecho. Concluyendo asociación de grado alto entre la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes con  $\rho = 0.848$  y  $p<0.05$ .

A nivel local, Morales y Febres (2021) en la ciudad de Trujillo – Perú, buscó determinar si la calidad de servicio influye en la satisfacción de los contribuyentes en el SATT, para ello, se usó un enfoque de investigación cuantitativo de carácter relacional y de diseño no experimental, haciendo uso de una muestra de 386 contribuyentes intervenidos por un cuestionario. Los resultados mostraron un nivel alto de 71.38% respecto a calidad de servicio, como también, un 70.08% de nivel de satisfacción evidenciando un nivel alto. Se concluye que la calidad de servicio va a influir de forma significativa con la satisfacción de los contribuyentes en el SATT.

Verde et al.(2020) en una entidad pública de Trujillo – Perú, buscó como determinar la relación entre la calidad deservicio y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Salaverry, para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básica y nivel correlacional, evaluando a 373 contribuyentes mediante un cuestionario. Los resultados reflejaron que el 41.6% percibió nivel regular de calidad del servicio y un 48% satisfacción de nivel medio. Se concluyó por aceptar una alta relación entre variables examinadas, generando afirmación que mientras se brinde

mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del contribuyente. ( $\rho=0.794$  y  $p=0.00<0.05$  significativo).

La variable calidad del servicio viene a ser la evaluación general de un usuario sobre la excelencia o superioridad de un servicio que ha recibido. Es el hábito de una empresa de interpretar los deseos de los clientes y luego brindarles un servicio accesible, adecuado, rápido, seguro y confiable, es la calidad de su servicio. Además, es el resultado de la comparación de las expectativas o deseos del cliente o consumidor con las percepciones del servicio obtenido del proveedor (Castellano & Suárez, 2019). Guatzozón et al. (2020) es la clave para las organizaciones, y cuando se da, las empresas se vuelven más efectivas porque cumplen con las exigencias fundamentales de saber preguntar y escuchar. Está más alineada con las preferencias de los clientes que con los requisitos. Se considera un deseo más que, como una percepción, dado que este último indicaría con anterioridad pensar y analizar.

Es una rutina que desarrollan y practican las instituciones para interpretar las necesidades y perspectivas del cliente y ofrecerles un servicio accesible, que sea seguro, que se adecue y de confianza, incluso ante circunstancias imprevistas o ante fallos. Asimismo, es la medida en que un servicio cumple o supera las demandas o expectativas del cliente en torno al servicio (Matínez et al., 2020).

Castillo et al. (2020) analiza la calidad de servicio en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

**Elementos tangibles:** Objetos físicos, como un edificio, una pieza de maquinaria, una persona o un equipo de comunicación. Para que los clientes, especialmente los nuevos, juzguen la calidad del servicio, todos envían representaciones tangibles o imágenes del servicio (Becerra, 2020). Alfonso (2021) es el componente visible del servicio, y dado que transmite una impresión de alta calidad, comprende desde las instalaciones y herramientas hasta la apariencia del personal. En esencia, se refiere a la prueba tangible, los componentes o artefactos que afectan el servicio, entre ellos: volantes, boletines, contratos, mobiliario y equipo. Gutiérrez y



Díaz (2020) son los aspectos de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** capacidad de realizar la garantía del servicio con seguridad y precisión, es decir, que la empresa cumpla con sus compromisos (Becerra, 2020). Alfonso (2021) es la capacidad de efectuar de forma segura y precisa el servicio prometido y la ven como el factor más significativo de los juicios de calidad del servicio. La confiabilidad en un sentido más amplio se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir con sus compromisos, incluidos los relacionados con la entrega, el servicio, la resolución de problemas y el precio. Gutiérrez y Díaz (2020) es la habilidad para brindar el servicio de manera cautelosa y fiable. Es decir, que el servicio se preste bien y la empresa cumpla las promesas que haga.

**Capacidad de respuesta:** capacidad de trabajar con los clientes y brindar servicios rápidamente para atender solicitudes, consultas, quejas y problemas de los clientes (Becerra, 2020). Alfonso (2021) es la capacidad del proveedor de servicios para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Implica el pronto cumplimiento de las obligaciones contractuales y la accesibilidad en cuanto a la capacidad y sencillez de contactar con el cliente. Gutiérrez y Díaz (2020) la disposición de los colaboradores para brindar ayuda a los clientes y brindarles un rápido servicio.

**Seguridad:** capacidad de una corporación y sus empleados para fomentar la disposición y confianza buena, asimismo, el conocimiento y cordialidad del empleado (Becerra, 2020). Alfonso (2021) es la creencia que tienen los consumidores de que sus problemas están en manos capaces y serán manejados de la mejor manera posible. Mostrar al cliente que sus intereses están siendo protegidos también implica confianza, credibilidad, integridad y honestidad. Gutiérrez y Díaz (2020) la experiencia y el cuidado mostrado por los empleados de contacto, así como su capacidad para construir la reputación y la confianza del cliente. Este aspecto se valora a través de la profesionalidad, que son los conocimientos y habilidades necesarios para realizar el servicio, la cortesía, que es la consideración de la atención, el respeto y la amabilidad

del cliente, la credibilidad, que es la veracidad y la honestidad percibida, y la seguridad, que es la ausencia de amenazas, riesgos o incertidumbres

**Empatía:** se define como la atención minuciosa y particular que una empresa presta a sus clientes con el fin de transmitirles que son especiales y únicos a través de un servicio personalizado o adecuado. Alfonzo (2021) refiere a la atención personalizada y considerada que la empresa brinda a cada uno de sus clientes. El núcleo de la empatía es transmitir, a través de un servicio personalizado a las preferencias del cliente, que el cliente es especial y único, y que sus necesidades son reconocidas, ya que cada cliente tiene el deseo de ser valorado y comprendido. para la empresa que ofrece el servicio. Gutiérrez y Díaz (2020) la atención específica al cliente que brinda el proveedor del servicio. Aquí, la accesibilidad se define como ser alcanzable, la comunicación como la capacidad de informar a los consumidores utilizando un lenguaje sencillo, así como de escucharlos y comprender al cliente en un esfuerzo por captar sus demandas.

En cuanto a la segunda variable Satisfacción del contribuyente está determinada por el nivel de conformidad, fiabilidad, obligación, prestigio, expectativas y fidelidad que el cliente ha adquirido o demostrado en relación con la calidad del servicio o producto adquirido. Es decir, es la opinión que tiene el contribuyente sobre el bien o servicio y, por tanto, si cumple con todos los requisitos y expectativas (Peñaranda et al., 2019). Es una evaluación del servicio prestado en relación con las expectativas, o si dichas expectativas se cumplen o se superan. Además, es el nivel psicológico del ser humano como resultado de comparar el servicio que recibe con las expectativas que tiene del mismo (Paredes, 2020). Específicamente con respecto a los contextos de uso continuo, es un constructo crítico a tener en cuenta en la aceptación de la tecnología, por lo que es el motivador más directo de la intención de una persona de usar la tecnología de la información (Medina et al., 2020).

Ulloa et al. (2020) es una percepción, o la respuesta emocional inmediata a la adquisición de un bien o servicio, que es provocada por el proceso cognitivo de los

usuarios, se basa en si el producto cumple o supera sus expectativas, por lo que es fundamental que los empleados estén motivados para hacerlo.

Fernández (2020) dimensiona la satisfacción del contribuyente en 3 factores como tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura.

**Tiempo de atención:** es la cantidad de tiempo que los contribuyentes deben esperar antes de que un agente de soporte pueda ayudarlos con un problema o pregunta (Taype et al., 2019).

**Trato en el servicio:** Es un factor que contribuye a que un porcentaje de individuos logren la fidelización con la organización (Aguilar et al., 2019). Implica hacer sentir único al contribuyente para brindar un servicio adecuado, es indispensable conocer sus gustos y necesidades ya que cada cliente tiene su propia personalidad y requerirá un trato distinto (Pérez & Ahedo, 2020). Alarcón et al. (2020) debe estar presente en todas las áreas de la empresa donde haya contacto con el contribuyente; esto incluye desde la bienvenida del personal de seguridad de la organización hasta las habilidades de respuesta de llamadas de la secretaria.

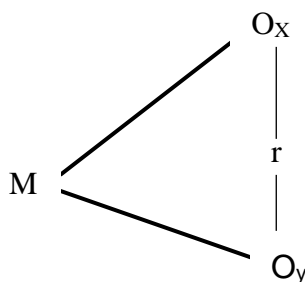
**Infraestructura:** Conjunto de componentes o servicios suficientes para el óptimo funcionamiento de una institución, sujeta a importantes casos directos de oportunidades y transacciones, por ende, es el área más densamente poblada y con mayor capacidad económica, lo cual, incide en el potencial de crecimiento y desarrollo (Escobar & Sámano, 2018). Taguenca y Lugo (2021) se refiere a la base o fundamento que soporta, mantiene o subyace a una organización, además, es una colección de herramientas tecnológicas, recursos y comodidades que respaldan el crecimiento de una determinada actividad. Manrique et al. (2019) materializa la puesta en marcha de cualquier actividad requerida para la producción o el desarrollo intrínseco a las demandas establecidas, asimismo, sirve de soporte a todos los demás componentes fundamentales de una organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue básica, también conocido como pura, y es absolutamente necesario para el avance de la ciencia. Su motivación se basa en la curiosidad y la increíble emoción de aprender cosas nuevas (Nicomedes, 2018). Debido al uso de la recolección de datos para probar teorías y desarrollar patrones de comportamiento y análisis estadístico para evaluar teorías, tuvo un enfoque cuantitativo (Amaiquema et al., 2019).

El diseño fue correlacional, intentando vincular dos o más variables de estudio; además, no experimental, enfocándose en cambio en caracterizar las características de las variables en lugar de hacer cambios o ajustes con el objetivo del investigador (Hernandez & Romo, 2018). El modelo de diseño dado es:



M: personal del servicio de Administración tributaria de Trujillo.

O<sub>x</sub>: Calidad de servicio

O<sub>y</sub>: Satisfacción del contribuyente

R: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del contribuyente.

#### 3.2 Variables de operacionalización

##### Variable: calidad de servicio

**Definición conceptual;** grado de excelencia según el trato que tiene un usuario luego de ser atendido en una organización, rige la percepción del individuo desde cuándo empieza a solicitar un servicio, hasta que sale del

establecimiento generando valoración desde la parte de infraestructura, hasta la rapidez e interés por su petición (Castillo, et al. 2020)

**Definición operacional**, medida por 20 ítems en escala de Likert que contiene a cinco dimensiones, las cuales serán analizadas en el SPSS 26 para su diagnóstico.

**Indicadores**, medida por la infraestructura y presencia del personal, la óptima atención, preocupación por las necesidades del usuario, comunicación, apoyo necesario y confianza.

**Escala**, ordinal

### **Variable Satisfacción al contribuyente**

**Definición conceptual**; valorada por medir la percepción que tiene un contribuyente sobre los servicios que brinda una entidad, muchas veces genera percepción mayor que las expectativas que tiene sobre el servicio (Fernández, 2020).

**Definición operacional**: fue medida por un cuestionario compuesto por 22 ítems es escala de Likert que contiene a tres dimensiones a fin de evaluar a la satisfacción mediante SPSS 26.

**Indicadores**; Mide la infraestructura, el tiempo de servicio, y tiempo de atención dentro de una entidad.

**Escala**: Ordinal

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

### **3.3.1 Población**

Grupo de participantes del estudio que son miembros de la población objetivo (Otzen & Manterola, 2017). La población considerada en este estudio fueron todos los contribuyentes de la Institución Servicio de Administración

Tributaria de Trujillo que por diversos motivos de algún trámite suelen acudir al SATT. Según el dato proporcionado por la empresa asisten 700 contribuyentes al día.

### 3.3.2 Muestra

Parte o subconjunto de las unidades de población (Robles, 2019). La muestra estuvo conformada por 370 usuarios de la Institución Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. El tamaño de la muestra tuvo una confianza del 95% y un margen de error del 5%, y su fórmula fue:

Con una muestra de 370 clientes

$$z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$$

$$E^2(N-1) + z^2 p \cdot q$$

$$N=700$$

$$E=\text{Error representado por } 0.05$$

$$z=\text{Nivel de Confianza: } 95\% = 1.96 \text{ (Grado de Confiabilidad)}$$

$$p=\text{Grado de aceptación: } 0.5$$

$$q=\text{Grado de no aceptación: } 0.5$$

**Reemplazando las variables:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (700)}{(0.05)^2 (700 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 370$$

### 3.3.3 Muestreo

El muestreo es la herramienta de investigación que tiene como objetivo fundamental elegir el subconjunto de la población que debe examinarse. Esta investigación tuvo un muestreo probabilístico, emplea técnicas que apuntan a

asegurar que todos los miembros de una población tengan las mismas posibilidades de ser elegidos para representarla y ser incluidos en la muestra; ya que tienen como objetivo lograr una mayor representatividad (Hernández & Carpio, 2019). Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

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

De acuerdo con Katz (2019) se empleó para el estudio la técnica de la encuesta, permite indagar sobre una variedad de temas pertenecientes a los individuos o grupos en estudio, incluyendo hechos, actitudes, convicciones, juicios, patrones de consumo, hábitos, prejuicios prevalentes, e intenciones de voto. De igual forma, se utilizó un cuestionario, una herramienta de organización de la recolección de datos que permite dar cuenta de las variables de interés en un determinado estudio (Paniagua & Valenzuela, 2019).

La investigación contó con tres jueces expertos en la materia para la validez del instrumento, en base a la consistencia de las respuestas con los objetivos, dimensiones y métricas sugeridas, a través de una tabla cuantitativa ponderada de los ítems identificados. Para la evaluar su confiabilidad se utilizó un Alfa de Cronbach, asegurando que la confiabilidad del instrumento es de 0.05.

### **3.5 Procedimientos**

Durante esta investigación, lo primero que se hizo fue enviar una carta de recomendación y aprobación a la empresa de Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, se solicitó el permiso para recabar información y la llenada de un cuestionario; seguidamente se aplicó los instrumentos en un promedio de 20 a 25 minutos, luego se recoge y lleva a una hoja de Excel 2016 para el análisis posterior.

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

Para método de análisis se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, ello buscando contrastar cada una de las hipótesis. Para el análisis inferencial

se trabajó con el Excel 2016 y SPSS 26, donde se calcularon tablas y figuras descriptivas para diagnóstico de las variables y sus respectivas dimensiones. Dentro del análisis inferencial se hizo uso de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, quien asume comportamiento normal de las variables cuando su p-valor es inferior al 5%. El estudio se abordará en una confianza del 95%.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio se basó bajo reglamento ético de la Universidad César Vallejo en su artículo N°0275-2020-VI-UCV, siendo importante el respeto que debe existir hacia los participantes, su identidad fue anónima y su información solo tuvo fin para cumplir con cada objetivo planteado en el estudio. También se realizó bajo fiabilidad de obtener resultados veraces, bajo normas APA séptima edición y no se incurrió al plagio.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

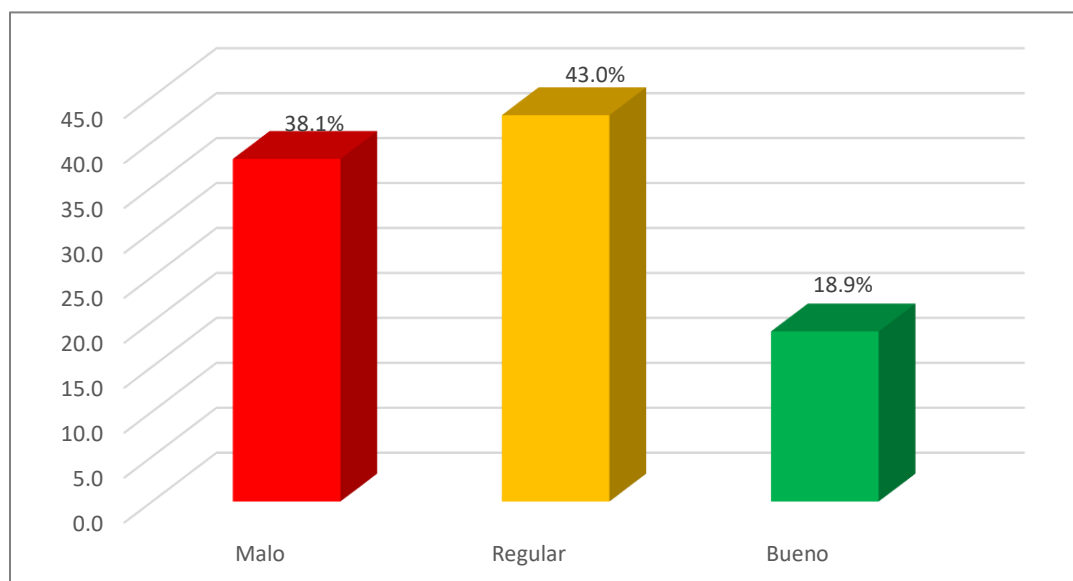
*Nivel de la calidad de servicio en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	141	38.1
Regular	159	43.0
Bueno	70	18.9
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 1.**

Nivel de la calidad de servicio en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo existe la calidad de servicio, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 18,9% de encuestados opinan que la calidad de servicio es bueno, el 43% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 38,1% evidenciaron que es malo.

**Tabla 2**

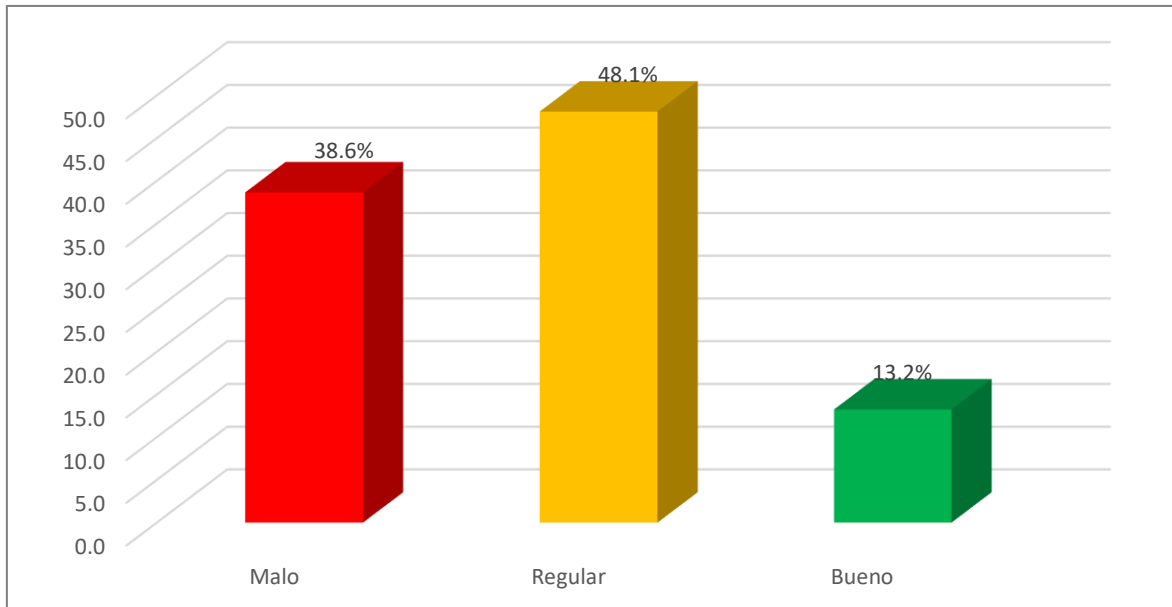
*Nivel de elementos tangibles en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	143	38.6
Regular	178	48.1
Bueno	49	13.2
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 2.**

Nivel de elementos tangibles en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo existen los elementos tangibles, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 13.2% de los encuestados opinan que el nivel de elementos tangibles es bueno, el 48,1% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 38,6% evidenciaron que es malo.

**Tabla 3**

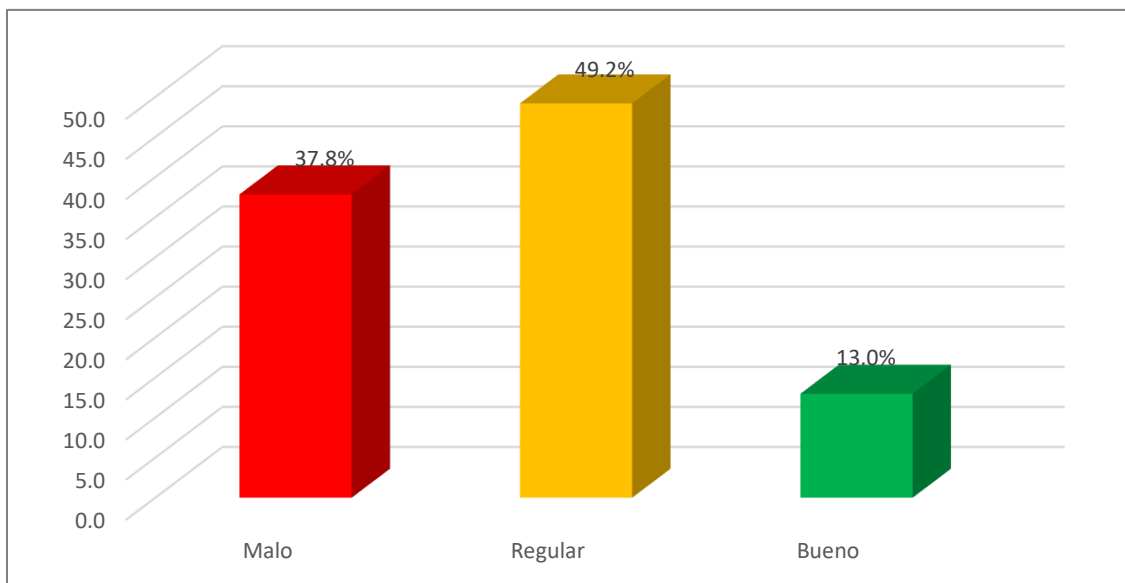
*Nivel de fiabilidad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	140	37.8
Regular	182	49.2
Bueno	48	13.0
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 3.**

Nivel de fiabilidad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo, se desarrolla la fiabilidad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 13% de los encuestados opinan que el nivel de fiabilidad es bueno, el 49,2% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 37.8% evidenciaron que es malo.

**Tabla 4**

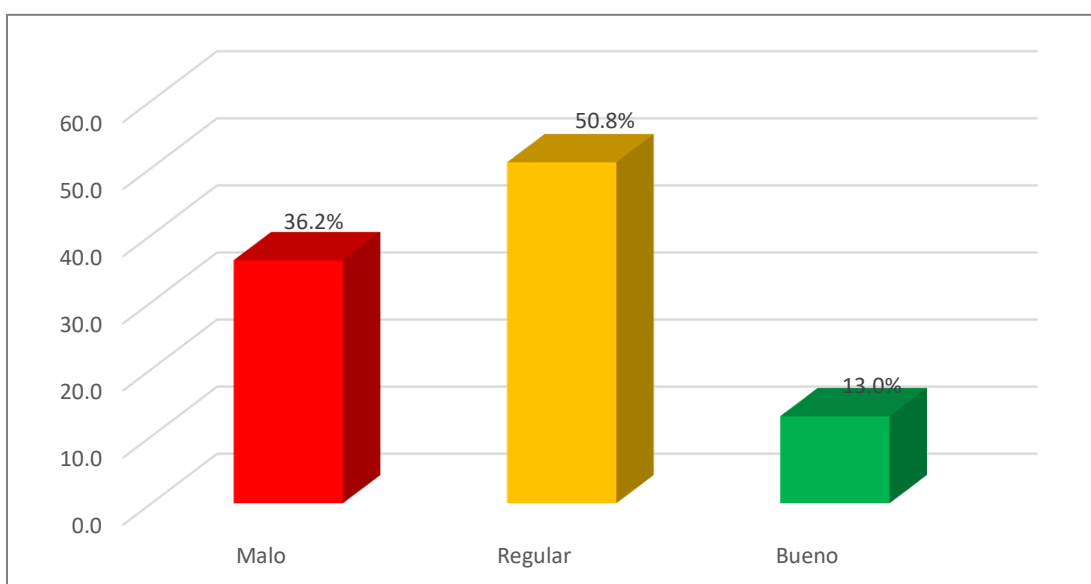
*Nivel de capacidad de respuesta en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	134	36.2
Regular	188	50.8
Bueno	48	13.0
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 4.**

Nivel de capacidad de respuesta en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla la capacidad de respuesta, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 13% de los encuestados opinan que la capacidad de respuesta tiene un nivel bueno, el 50.8% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 36.2% evidenciaron que es malo.

**Tabla 5**

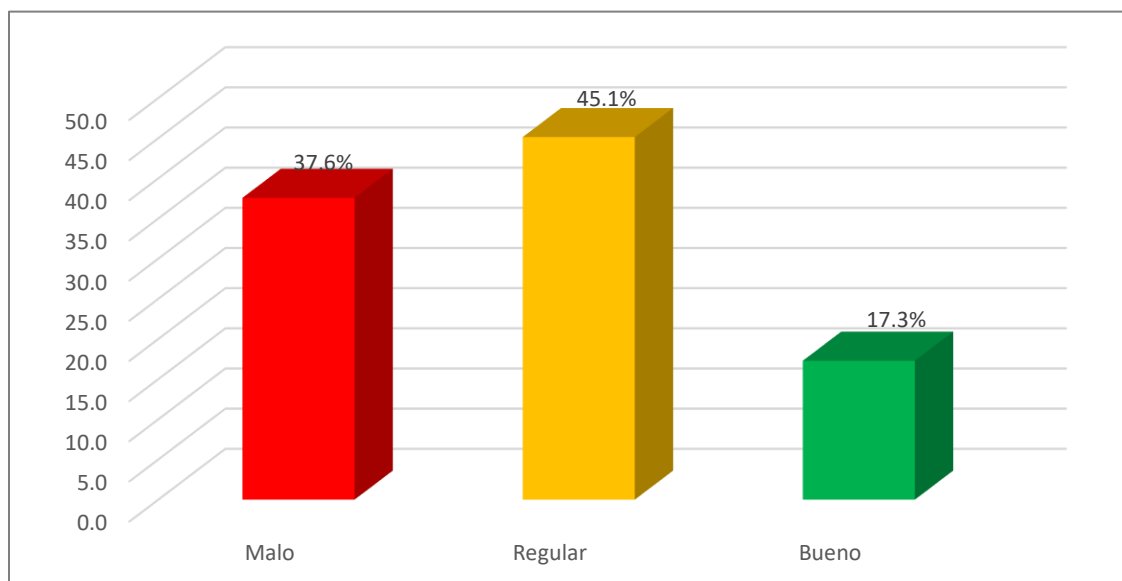
*Nivel de seguridad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	139	37.6
Regular	167	45.1
Bueno	64	17.3
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 5.**

Nivel de seguridad en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla el nivel de seguridad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 17.3% de los encuestados opinan que el nivel de seguridad es bueno, el 45.1% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 37.6% evidenciaron que es malo.

**Tabla 6**

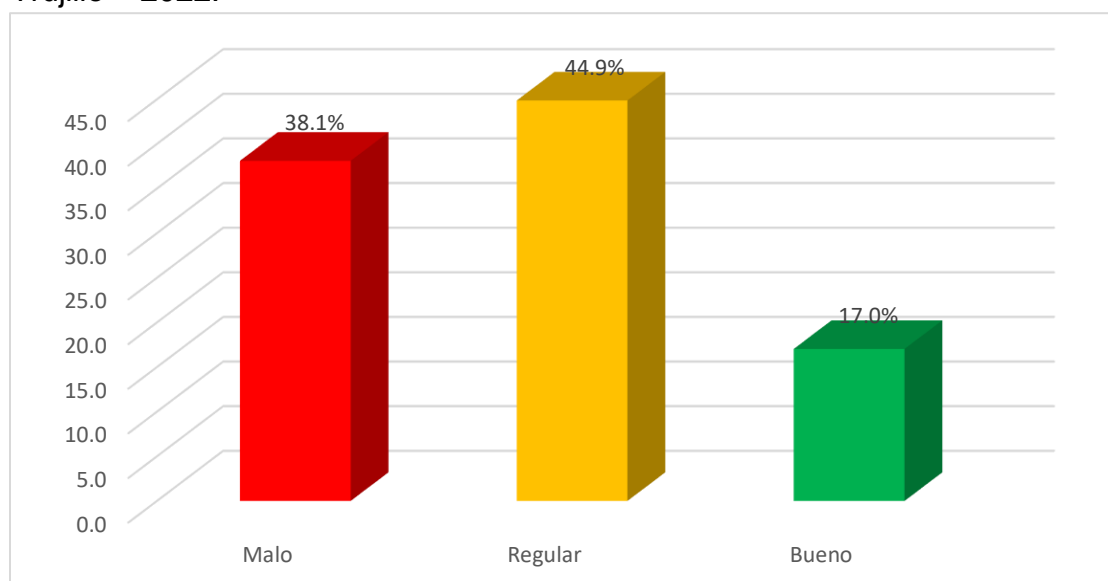
*Nivel de empatía en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	141	38.1
Regular	166	44.9
Bueno	63	17.0
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 6.**

*Nivel de empatía en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla la empatía, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 17% de los encuestados opinan que el nivel de empatía es bueno, el 44.9% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 38.1% evidenciaron que es malo.

Tabla 7

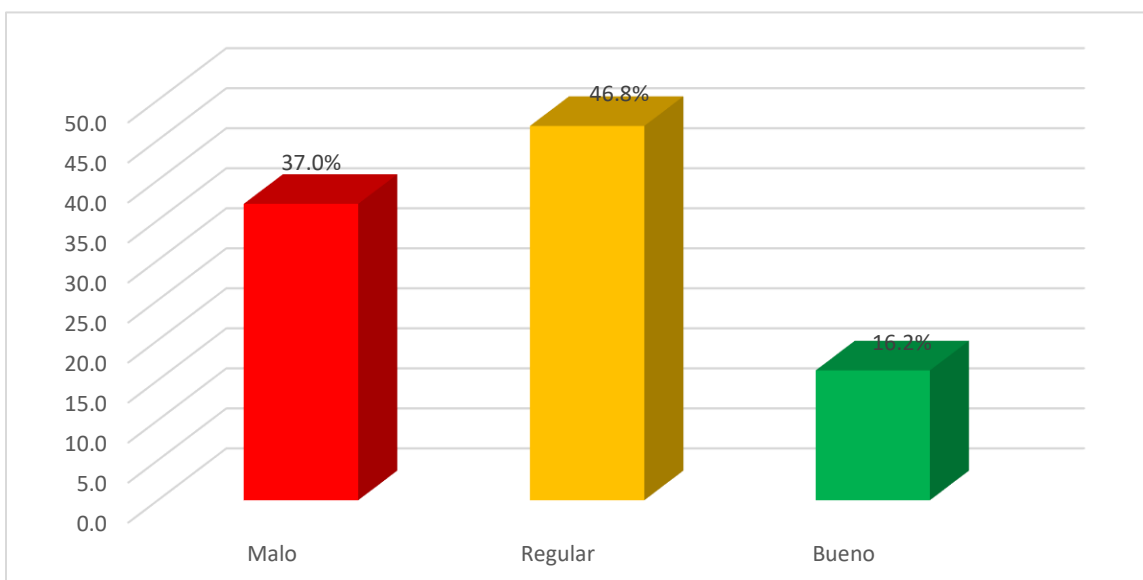
*Nivel de satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	137	37.0
Regular	173	46.8
Bueno	60	16.2
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 7.**

Nivel de satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



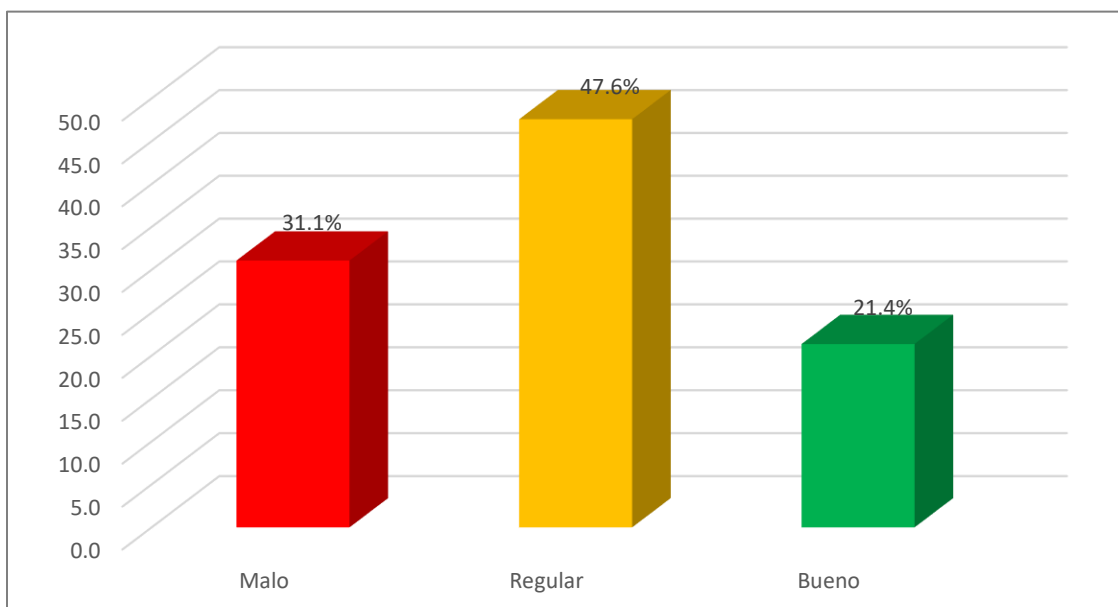
**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla la satisfacción de los contribuyentes, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 16.2% de los encuestados opinan que la satisfacción de los contribuyentes es bueno, el 46.8% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 37% evidenciaron que es malo.

Tabla 8

*Nivel de tiempo de atención del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	115	31.1
Regular	176	47.6
Bueno	79	21.4
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25



**Figura 8.**

*Nivel de tiempo de atención del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla el nivel de tiempo de atención, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 21.4% de los encuestados opinan que el nivel de tiempo de atención es bueno, el 47.6% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 31.1% evidenciaron que es malo.

Tabla 9

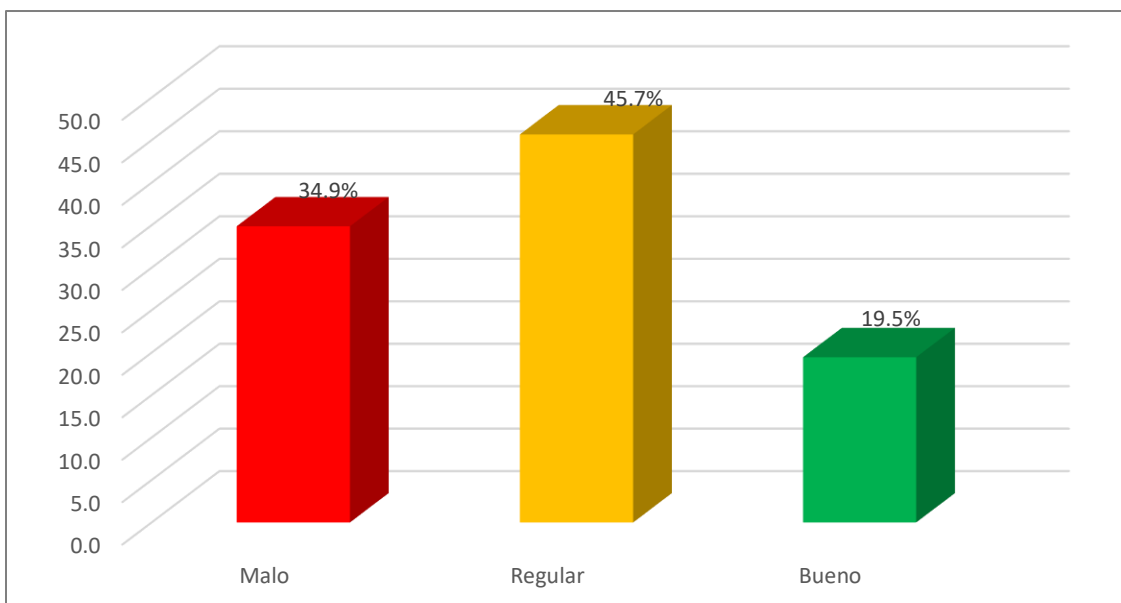
*Nivel de trato al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	129	34.9
Regular	169	45.7
Bueno	72	19.5
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 9.**

Nivel de trato al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla el nivel trato al contribuyente, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 19.5% de los encuestados opinan que el nivel de trato es bueno, el 45.7% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 34.9% evidenciaron que es malo.

Tabla 10

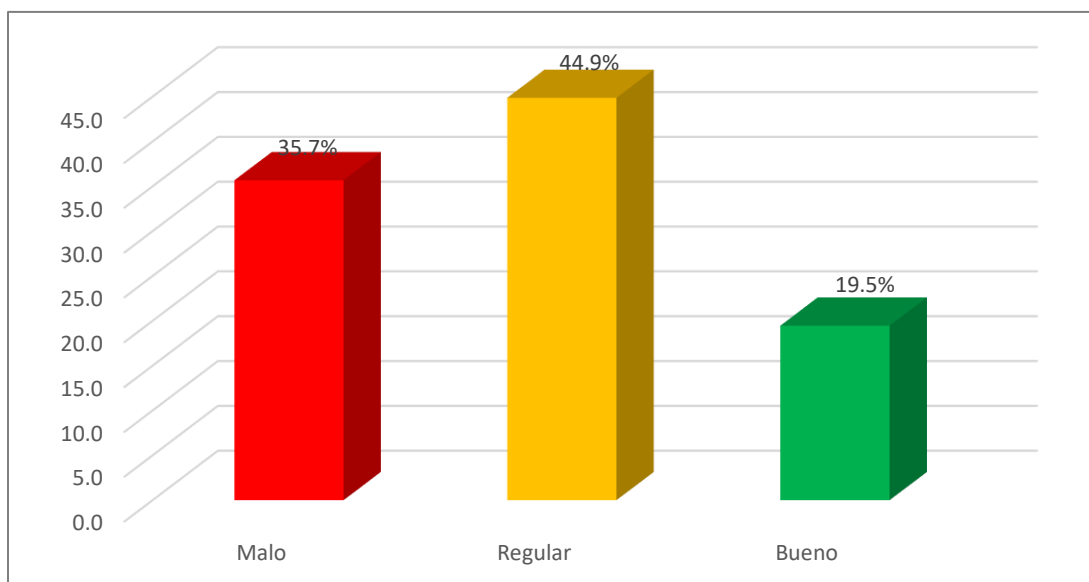
*Nivel de infraestructura del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

	n	%
Malo	132	35.7
Regular	166	44.9
Bueno	72	19.5
Total	370	100.0

Fuente: Resultados extraídos del SPSS v.25

**Figura 10.**

Nivel de infraestructura del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.



**Interpretación:** Con la finalidad de conocer, si en una entidad pública del servicio de administración tributaria de Trujillo se desarrolla el nivel de infraestructura, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados arrojaron lo siguiente: El 19.5% de los encuestados opinan que el nivel de infraestructura es bueno, el 44.9% de los encuestados indicaron que es regular, mientras que el 35.7% evidenciaron que es malo.

Prueba de normalidad

Tabla 11

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.091	370	.000
Satisfacción del contribuyente	.113	370	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Al evaluar la normalidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, por medio del Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra superior a 50 sujetos, se obtuvo un p-valor inferior al 5%, infiriendo que las variables no tienen un comportamiento normal, por lo tanto, debe utilizarse la prueba no paramétrica rho de Spearman para contraste de relación entre variables.

### **Contraste de hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.

Nivel de significancia: alfa igual a 5%

Estadística de prueba: Rho de Spearman.

Tabla 12

*Calidad de servicio en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

		Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.867**
			.000
		N	370

Se contempla en la tabla 12, el p-valor=0.000 siendo menor  $\alpha= 0.05$ , por ello, se debe rechazar la hipótesis nula, concluyendo que si existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Trujillo. También respecto a la Prueba de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente 0.867 revelando una relación directa alta, esto expresa que, a mayor calidad de servicio, se evidenciaran mayor satisfacción del contribuyente.

Tabla 13

*Elementos tangibles en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

		Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.826**
			.000
		N	370

Se contempla en la tabla 13, el p-valor=0.000 siendo menor  $\alpha= 0.05$ , por ello, se debe rechazar la hipótesis nula, concluyendo que si existe una relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Trujillo. También respecto a la Prueba de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente 0.826 revelando una relación directa alta, esto expresa que, a mayores elementos tangibles, se evidenciaran mayor satisfacción del contribuyente.

Tabla 14

*Fiabilidad en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

		Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente	
		de	1.000
		correlación	.812**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	370	370

Se contempla en la tabla 14, el p-valor=0.000 siendo menor  $\alpha= 0.05$ , por ello, se debe rechazar la hipótesis nula, concluyendo que si existe una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Trujillo. También respecto a la Prueba de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente 0.812 revelando una relación directa alta, esto refleja que, a mayor fiabilidad, se evidenciaran mayor satisfacción del contribuyente.

Tabla 15

*Capacidad en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	.831**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	370	370

Se contempla en la tabla 15, el p-valor=0.000 siendo menor  $\alpha= 0.05$ , por ello, se debe rechazar la hipótesis nula, concluyendo que si existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Trujillo. Además, se obtuvo un Rho=0.831, revelando una relación directa alta, esto refleja que, a mayor capacidad de respuesta, se evidenciará mayor satisfacción del contribuyente.

Tabla 16

*Seguridad en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente	
		de	1.000
		correlación	.824**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	370	370

Se contempla en la tabla 16, el p-valor=0.000 siendo menor  $\alpha= 0.05$ , por ello, se debe rechazar la hipótesis nula, concluyendo que entre seguridad y satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Trujillo si existe una relación significativa. Además, se obtuvo un Rho=0.824, revelando una relación directa alta, esto refleja que, a mayor seguridad, se evidenciará mayor satisfacción del contribuyente.



Tabla 17

*Empatía en la entidad pública y satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022.*

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente	
		de	1.000
		correlación	.829**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	370	370

Se contempla en la tabla 17, el p-valor=0.000 siendo menor  $\alpha= 0.05$ , por ello, se debe rechazar la hipótesis nula, concluyendo que si existe una relación significativa entre empatía y satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Trujillo. También respecto a la Prueba de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente 0.829 revelando una relación directa alta, esto refleja que, a mayor empatía, se evidenciará mayor satisfacción del contribuyente.

## V. DISCUSIÓN

Para contrastar los hallazgos de la investigación se procedió a compararlo con los trabajos previos y con la teoría relacionada; para ello, se empezó por detallar el contraste de la hipótesis general, donde se contrastó la aceptación de relación entre calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, generando un grado alto de asociación entre variables de interés ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.867$ ), exponiendo a los usuarios que perciben mayor calidad de servicio como los que más satisfechos del servicio se sienten. Resultados similares presenta Rodríguez (2021) al evaluar a los usuarios de una entidad pública en Ecuador, aportando que existe asociación entre personas con regular percepción de calidad en atención con su regular satisfacción de la entidad de estudio. Huamán (2021) también dejó contraste de relación en una entidad municipal, dejando expuesto que los usuarios son muy exigentes, y que su percepción de calidad en atención se asocia con su satisfacción que tienen sobre el servicio. Al respecto, Coronado (2019) sustenta un estudio que a la relación le añade un grado moderado, a diferencia de la investigación en curso, que fue alta, sin embargo, deja contraste de que un usuario mide la calidad de servicio conociendo si la atención lo satisface o no. No existe debate de relación, sin embargo, queda expuesto la exigencia de los usuarios para con las organizaciones sin importar si son públicas o privadas.

Cabe mencionar que la teoría de Servqual, quien fundamenta la calidad de servicio desde la percepción de los usuarios o individuos, se fundamenta por evaluar varios aspectos como es la infraestructura, la presencia del personal, el apoyo constante, la rapidez del servicio, la empatía, la confianza y seguridad, entre otros. Es ahí donde investigadores como Guatzozón et al. (2020) refieren de la calidad del servicio como la clave de toda entidad, para ser más efectivas porque cumplen con las exigencias fundamentales de saber preguntar y escuchar. La calidad del servicio está más alineada con las preferencias de los clientes que con los requisitos. Se considera como un anhelo más que como una percepción, ya que esto último indicaría analizar y pensar previamente. Desde ese aspecto la calidad, no solo se evalúa por el producto

que vendes o el servicio que entregas, sino también se evalúa cómo fue su atención desde el momento que se empieza a realizar el pedido del servicio, es entonces la calidad del servicio, el resultado de la comparación de las expectativas o deseos del cliente o consumidor con las percepciones del servicio obtenido del proveedor(Castellano & Suárez, 2019).

Adicionalmente se tiene como primer objetivo se aceptó la hipótesis de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban la infraestructura, la limpieza y la presencia del personal de forma correcta, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda. Resultados similares diagnosticaron Rodríguez (2021), Carpio (2020), salas (2019) quienes en un sector público establecieron que los elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario, ello, contrastando que la uniformidad del personal, la limpieza del lugar, su infraestructura innovadora y su documentación en regla deja a los usuarios más satisfechos por el servicio que se le brinda.

Adicionalmente cabe señalar que los elementos tangibles dentro de una organización son vitales, no solo la atención se centra en productos o servicios de calidad, sino también en la infraestructura de la entidad, el usuario tiende ir a consumir servicios o productos en lugares donde existe la innovación, personal pulcro, y documentación debidamente reglamentada.

Como segundo objetivo específico se aceptó la hipótesis de relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban mejor orden de atención, igual atención entre usuarios y óptima solución de problemas, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda. Resultados similares encontró Ehigie y Karlay (2018) en su estudio realizado en Suecia tuvo como finalidad “Analizar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente”. mostraron que la fiabilidad influye en la satisfacción del cliente, asimismo, Girón (2018)

aborda una positiva relación entre dimensión y variable. Es evidente que la fiabilidad dentro de toda organización garantiza satisfacción del usuario.

Como tercer objetivo específico se aceptó la hipótesis de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban amabilidad, apoyo, servicio rápido y aclaración de dudas por parte del personal, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda. Hallazgos similares determinó Morales y Febres (2021) que concluyeron una relación positiva entre usuarios que perciben adecuada capacidad de respuesta y su alto nivel de satisfacción, argumentando que cuando el personal atiende sus necesidades de forma rápida, se interesa por su comodidad y siempre está atento de las necesidades del mismo usuario, estos tienden a estar más satisfechos sobre el servicio recibido.

Como cuarto objetivo específico se aceptó la hipótesis de relación entre la seguridad con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban mayor confianza, respeto a la privacidad, mejores trámites y mayor disposición, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda. Hallazgos similares obtiene Canahuri (2019) en su estudio realizado en Tacna, donde evaluó a 337 contribuyentes generando una relación entre la dimensión en estudio y la satisfacción del contribuyente  $\text{sig.}=0.000<0.05$  significativo. Es relevante conocer que un usuario que percibe seguridad en el servicio prestado, se va a sentir más satisfecho por el servicio prestado.

Como quinto objetivo específico se aceptó la hipótesis de relación entre empatía con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban mejor trato, atención personalizada y personal empático, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda. Resultados similares determinó Verde et al.(2020) en la ciudad de Salaverry, donde, evaluando a 373 contribuyentes, se indicó que existe una

relación positiva alta entre la dimensión objeto de estudio y la satisfacción del contribuyente  $p=0.00<0.05$  significativo.

Es preciso mencionar en un mundo cambiante, las expectativas y exigencias de los usuarios son cada vez más altas, viéndose la necesidad de generar estrategias para otorgar un servicio de vital trascendencia tanto del ámbito privado como público (Izquierdo, 2021).

El estudio logró contrastar tanto hipótesis general como específicas siendo relevante asumir que la calidad del servicio es fundamental para la satisfacción del contribuyente, vale mencionar que los niveles de ambas variables de interés fueron regulares, dejando señales que deben mejorarse los servicios, por ello, se sugiere a las investigaciones futuras generar estrategias de solución mediante una propuesta a fin de incrementar el nivel percibido de la calidad de servicio dentro de la entidad, pues para mayor satisfacción y menos quejas, es fundamental un diseño de estrategias.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se contrastó la aceptación de relación entre calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, generando un grado alto de asociación entre variables de interés, exponiendo a los usuarios que perciben mayor calidad de servicio como los que más satisfechos del servicio se sienten.

**Segunda:** Se aceptó la hipótesis de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban la infraestructura, la limpieza y la presencia del personal de forma correcta, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda.

**Tercera:** Se aceptó la hipótesis de relación entre la fiabilidad con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban mejor orden de atención, igual atención entre usuarios y óptima solución de problemas, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda.

**Cuarta:** Se aceptó la hipótesis de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban amabilidad, apoyo, servicio rápido y aclaración de dudas por parte del personal, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda.

**Quinta:** Se aceptó la hipótesis de relación entre la seguridad con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban mayor confianza, respeto a la privacidad, mejores trámites y mayor disposición, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda.

**Sexta:** Se aceptó la hipótesis de relación entre empatía con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo la relación de grado alto, infiriendo que contribuyentes que perciban mejor trato,

atención personalizada y personal empático, se sentirán mejor satisfechos del servicio que se le brinda.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A los directivos del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, generar actividades de capacitación a su personal, en temas de trato al usuario, desarrollo de funciones en el área de atención, motivación de sus funciones y a realizar reuniones para generar estrategias de solución, para disminuir las quejas e incrementar la satisfacción de los contribuyentes que son esencial para funcionamiento de la entidad objeto de estudio.

**Segunda:** Al personal del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, fortalecer sus competencias comunicativas para atender a los contribuyentes, practicar los valores y ética como el respeto, comunicación fluida, a fin de tener al usuario satisfecho con su atención, asimismo, se sugiere estar presentables con ropa formal digno de su labor como colaborador de la entidad.

**Tercera:** Al personal de la entidad objeto de estudio, velar por atender de forma rápida y necesaria al contribuyente, otorgando información necesaria para que pueda despejar sus dudas o requerimientos, para ello, debe comprometerse y realizar con respeto sin discriminar a los usuarios, a una atención alineada a las necesidades y peticiones de los usuarios.

**Cuarta:** A los contribuyentes hacer notar sus quejas y pedir mejor atención sobre sus requerimientos, pues solo así se podrán ver las falencias dentro de la atención y calidad de servicio, que pueden ser consideradas por los jefes y directivos para mejorar y capacitar el personal.

**Quinta:** A las investigaciones futuras fortalecer el estudio recopilando información cualitativa por medio de una entrevista, así se conocerá mejor las deficiencias, para luego generar estrategias o acciones de solución que permita generar mayor satisfacción en el contribuyente, es esencial, incluir variables demográficas para hacer una comparación de satisfacción según sexo, grado de instrucción, estado civil y edad.



## Referencias

- Alfonzo, A. (2021). Componentes de la calidad del servicio en las universidades públicas venezolanas. *Revista de administración*, 3(1), 57-71. Obtenido de <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/542/1349>
- Amaiquema, A., Vera, J., & Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista conrado*, 15(70), 354-360. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-354.pdf>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1). Obtenido de [http://pre-produccion.aulavirtualusmp.pe/ojs24\\_321/index.php/RGGP/article/view/145](http://pre-produccion.aulavirtualusmp.pe/ojs24_321/index.php/RGGP/article/view/145)
- Becerra, M. (2020). Factores que inciden en la calidad en el servicio en el sector de los restaurantes de puerto vallarta jalisco. *Revista lumina* 21, 1(1), 56-70. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3465/5413>
- Canahuiri, J. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3689>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas. *ACADEMO*, 7(2), 157-165. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>

- Castellano, S. P., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 394-409. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Coronado, R. (2019). *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48654>
- Ehigie, J., & Karlay, J. (2018). *Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente*. Suecia: Universidad De Gavle. Obtenido de <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1246475&dswid=8261>
- Engdaw, B., & Read, R. (2022). The effect of administrative decentralization on quality public service delivery in Bahir Dar city administration: the case of Belay Zeleke sub-city. *Cogent Social Sciences*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.1080/23311886.2021.2004675>
- Etecé, E. (2020). *Infraestructura*.
- Fernández, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista medicina legal de costa rica*, 37(1), 162-178. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
- Gil, W., Cornelio, M., Guillermo, F., & Rodriguez, J. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura - 2019. *Big Bang Faustiniiano*, 9(4), 27-34. doi:<https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>

- Girón, J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los contribuyentes en la municipalidad de Los Olivos*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19372>
- Guatzozón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 120-132. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-120.pdf>
- Gutiérrez, S., & Díaz, C. (2020). Calidad del servicio desde la escala servqual en la banca pública, Municipio Cárdenas, Estado Táchira. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12), 1-25. Obtenido de [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/8717/7686](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8717/7686)
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Metodología de la investigación. *Revista alerta*, 2(1), 75-79. doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernandez, M., & Romo, F. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-hill interamericana editores, S.A de C. V. Obtenido de [Corladancash.com/cgi-sys/suspendedpage.cgi](http://Corladancash.com/cgi-sys/suspendedpage.cgi)
- 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*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55250>
- Instituto Nacional de Calidad (INACAL). (2018). *Calidad en la construcción. Guía de buenas prácticas en la construcción de edificaciones*.
- Iqbal, F., Farikhin, & Bayu, S. (2020). Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality. *the 5th International Conference on Energy, Environmental and Information System (ICENIS 2020)*.202, pág. 8. Indonesia: E3S Web of Conferences. doi:<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020214007>

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Katz, M., Seid, F., & Abiuso, L. (2019). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial Uba. Obtenido de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Matínez, L., Zapata, E., Goretti, H., & Vargas, V. (2020). La calidad en el servicio: factor clave en la competitividad de los centros nocturnos de la ciudad de zacatecas. *Revista el nuevo rostro del orgullo universitario*, 1(1), 1-11. Obtenido de <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/MemUni/article/view/901/826>
- Medina, J., Ábrego, D., & Haces, G. (2020). Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: enfoque en satisfacción y confianza. *Revista espacios*, 41(38), 225-238. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p20.pdf>
- Morales, S., & Febres, A. (2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes del área de OFAC del SATT, año 2020*. Trujillo: Universidad privada antenor orrego. Obtenido de [http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/7844/1/REP\\_SANTIAGO.MORALES\\_ALONDRA.FEBRES\\_LA.CALIDAD.DEL.SERVICIO.pdf](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/7844/1/REP_SANTIAGO.MORALES_ALONDRA.FEBRES_LA.CALIDAD.DEL.SERVICIO.pdf)
- Musenze, I., & Sifuna, T. (2019). Coordination and Quality Service Delivery in Service Organizations: Qualitative Investigation. *Journal of African Business*, 22(2), 190-208. doi:<https://doi.org/10.1080/15228916.2019.1699758>
- Nicomedes, T. (2018). Tipos de investigación. *Revista de la universidad santo domingo de guzmán*, 1(1), 1-4. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

- Otzen, S., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a Estudio. *Revista int. J. Morphol*, 33(1), 227-232. Obtenido de [http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art\\_37\\_351.pdf](http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf)
- Paniagua, T., & Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Mexico: Editorial MIDE UC. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista recien*, 9(1), 1-14. Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Peñaranda, Z., Quijano, A., & Thomas, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas*, 17(1), 94-111. Obtenido de [https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/BISTUA/article/view/3153/1687](https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/BISTUA/article/view/3153/1687)
- Perez, J. (2013). *Concepto del tiempo de espera*.
- Puji, R. (2019). *Las influencias de la calidad de la información, la calidad del sistema y la calidad del servicio en la satisfacción del contribuyente con el sistema de archivo electrónico*. Indonesia: Universitas Islam Indonesia. Obtenido de <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/15347>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Revista pueblo cont.*, 30(1), 245-246. doi:<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez, D. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74063>
- Salas, G. (2019). *Análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso contraloría Departamental del Meta*. Colombia: Universidad de Manizales. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/3429>
- Ulloa, S., Tello, E., & Cruz, L. (2020). Gestión de calidad bajo Iso 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente en C.E.L Conache S.A.C.2020.

- Journal of business and entrepreneurial*, 4(3), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939006/573667939006.pdf>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R., & Tapia, C. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Revista de Investigación Estadística*, 1(1), 1-7. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>
- Wilberforce, L. (2021). Organisational citizenship behaviour and service delivery in urban local governments in Uganda. *Commonwealth Journal of Local Governance*(24), 24-39. Obtenido de <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/informit.958349628883791>
- Yan, L., & Huping, S. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information y Management*, 57(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Zulkifli, Z. (2020). The effect of innovation on the performance of local governments and its implications on the quality of public services in labuhanbatu Selatan district North Sumatera province. *Government Management System*, 3(1), 79-94. Obtenido de <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/IJGSH/article/view/1392>

## Anexos

### Anexo 1°: Operacionalización De Variables

La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - 2022

AUTORES: Risco Araujo Gina estela y Villarreal calderón Edinson Manuel

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ENTIDAD PUBLICA	La calidad del servicio es considerada como la calidad orientada a la excelencia que deben poseer los servicios de una institución. Es decir, la calidad de los servicios está involucrada en el proceso que realizan las entidades, con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios, que es uno de los objetivos institucionales (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020)	las capacidades que tienen las instituciones para producir valor de cambio para el ciudadano a través de los servicios que desarrollan a través de elementos tangibles, generando confiabilidad, con capacidad de respuesta, brindando seguridad y empatía son indicadores clave de calidad de servicio.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina acondicionada</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.</li> <li>- Cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados.</li> <li>- Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio.</li> <li>- El personal debe verse pulcro.</li> </ul>	Cuestionario
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención en orden</li> <li>- Trato</li> <li>- Atención igualitaria</li> <li>- Solución de problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.</li> <li>- Es atendido por el personal con cordialidades e intereses.</li> <li>- Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.</li> <li>- El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Aclaración de dudas</li> <li>- Apoyo</li> <li>- Servicio rápido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal lo atiende con amabilidad.</li> <li>- El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.</li> <li>- El personal brinda el apoyo necesario para que usted se sienta contento.</li> </ul>	

					- El personal debe dar un servicio rápido.	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Respeto la privacidad</li> <li>- Trámites</li> <li>- Disposición de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.</li> <li>- El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.</li> <li>- El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.</li> <li>- El personal brinda tiempo necesario para atenderlo.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato agradecido</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Personal empático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal lo atiende amablemente.</li> <li>- El personal proporciona una atención personalizada.</li> <li>- El personal es empático a la hora de atenderlo.</li> <li>- El personal demuestra buena disposición para orientar.</li> </ul>	
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	La satisfacción del contribuyente es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del contribuyente, si el desempeño del producto o servicio no alcanza las	La satisfacción es el resultado de la comparación entre lo que esperamos y la forma en que se comporta un producto o servicio.	Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingreso</li> <li>- Ventanillas</li> <li>- Áreas de atención</li> <li>- Trabajadores</li> <li>- Orientadores</li> <li>- Procesos de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso al Servicio de Administración Tributaria.</li> <li>- Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.</li> <li>- Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.</li> <li>- Se siente contento(a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador(a) del área.</li> <li>- Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en el Servicio de Administración Tributaria</li> </ul>	



	expectativas, el contribuyente queda insatisfecho (Fernández, 2020).				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso al Servicio de Administración Tributaria.</li> <li>- Considera que se debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige.</li> <li>- Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda el Servicio de Administración Tributaria</li> </ul>	
			Trato en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores</li> <li>- Orientadores</li> <li>- Ventanillas</li> <li>- Áreas de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar al Servicio de Administración Tributaria.</li> <li>- Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores del Servicio de Administración Tributaria.</li> <li>- Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.</li> <li>- Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.</li> <li>- Está de acuerdo con el trato del Servicio de Administración Tributaria.</li> <li>- Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en el Servicio de Administración Tributaria.</li> </ul>	
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar de ubicación</li> <li>- Espacio externo</li> <li>- Acceso a la entidad</li> <li>- Equipamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está de acuerdo con el lugar de ubicación del al Servicio de Administración Tributaria</li> <li>- Está de acuerdo con el espacio externo que tiene el Servicio de Administración Tributaria</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"><li>- Distribución de ambientales</li><li>- Tamaño</li><li>- Organización de ambientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Está de acuerdo con el acceso que da el Servicio de Administración Tributaria.</li><li>- Está de acuerdo con el equipamiento que el Servicio de Administración Tributaria</li><li>- Está de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda el Servicio de Administración Tributaria</li><li>- Está de acuerdo con el tamaño de la infraestructura del Servicio de Administración Tributaria.</li><li>- Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda el Servicio de Administración Tributaria.</li><li>- Está de acuerdo con la infraestructura en su conjunto del Servicio de Administración Tributaria</li></ul>	
--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 2°: Matriz de consistencia

La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - 2022

AUTORES: Risco Araujo Gina estela y Villarreal calderón Edinson Manuel

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo? ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo– 2022</p> <p><b>O. Específicos</b> - Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. - Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. - Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los</p>	<p><b>H. General</b> Existe una relación positiva entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo–2022.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del contribuyente</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Tiempo de atención</p>	<p>- Oficina acondicionada - Equipamiento - Infraestructura Limpieza</p> <p>- Atención en orden - Trato - Atención igualitaria Solución de problemas</p> <p>- Amabilidad - Aclaración de dudas - Apoyo Servicio rápido</p> <p>- Confianza - Respeta la privacidad - Trámites Disposición de tiempo</p> <p>- Trato agradecido - Atención personalizada Personal empático</p> <p>- Ingreso - Ventanillas - Áreas de atención - Trabajadores</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 700 contribuyentes.</p> <p><b>Muestra:</b> 370 contribuyentes.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción del contribuyente</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022?</p>	<p>contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.</li> <li>- Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria.</li> </ul>			<p>Trato en el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientadores</li> <li>Procesos de atención</li> <li>- Trabajadores</li> <li>- Orientadores</li> <li>- Ventanillas</li> <li>Áreas de atención</li> <li>- Lugar de ubicación</li> <li>- Espacio externo</li> <li>- Acceso al Servicio de Administración Tributaria</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Distribución de ambientales</li> <li>- Tamaño</li> <li>Organización de ambientes</li> </ul>	
				<p>Infraestructura</p>		

### Anexo3: Informe de opinión sobre instrumentos de investigación



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022”

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Elementos tangibles</b>						
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.						
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.						
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio.						
4	El personal debe verse pulcro.						
	<b>Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.						
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.						
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.						
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.						
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9	El personal lo atiende con amabilidad.						

10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.						
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.						
12	El personal debe dar un servicio rápido.						
	<b>Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.						
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.						
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.						
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.						
	<b>Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	El personal lo atiende amablemente.						
18	El personal proporciona una atención personalizada.						
	El personal es empático a la hora de atenderlo.						
19	El personal demuestra buena disposición para orientar.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

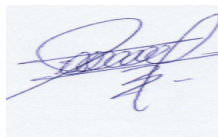
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy    DNI: 29685615

Especialidad del validador: Economista

Empresa donde trabaja:    Universidad Cesar Vallejo

Email: [villanueva@ucv.edu.pe](mailto:villanueva@ucv.edu.pe) Teléfono:



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

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

**3Claridad:** 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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salinas Gamboa Jose German    DNI: 18141423

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Empresa donde trabaja: UNIVERSIDAD PARTICULAR ANTENOR ORREGO

Email: [germansalinas@yahoo.es](mailto:germansalinas@yahoo.es) Teléfono: 978363411



-----  
Firma del Experto Informante.

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

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

**3Claridad:** 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



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 40101848

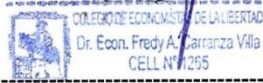
Especialidad del validador: Dr. Economista

Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo - Filial Trujillo

Email: fredycarranzavilla@gmail.com

Telefono:

944904464



**Firma del Experto Informante.**

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

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensiones pecífica del constructo

**3Claridad:** 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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022”

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Tiempo de atención</b>						
1	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la entidad.						
2	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.						
3	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.						
4	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área.						
5	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la entidad.						
6	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la entidad.						
7	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige.						
8	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la entidad.						
9	<b>Trato en el servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No
10	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la entidad.						
11	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la entidad.						
12	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.						

13	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.						
14	Está de acuerdo con el trato de la entidad						
15	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la entidad.						
	<b>Infraestructura</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Está de acuerdo con el lugar de ubicación del Servicio de la entidad.						
17	Está de acuerdo con el espacio externo que tiene la entidad.						
18	Está de acuerdo con el acceso que da a la entidad.						
19	Está de acuerdo con el equipamiento que tiene la entidad						
	Está de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la entidad.						
20	Está de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la entidad.						
21	Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la entidad						
22	Está de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la entidad.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

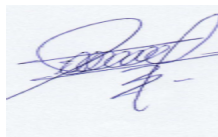
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy    DNI: 29685615

Especialidad del validador: Economista

Empresa donde trabaja:    Universidad Cesar Vallejo

Email: [villanueva@ucv.edu.pe](mailto:villanueva@ucv.edu.pe) Teléfono:



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

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

**3Claridad:** 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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salinas Gamboa José German    DNI: 18141423

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Empresa donde trabaja: UNIVERSIDAD PARTICULAR ANTONOR ORREGO

Email: [germansalinas@yahoo.es](mailto:germansalinas@yahoo.es) Teléfono: 978363411



-----  
Firma del Experto Informante.

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

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

**3Claridad:** 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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

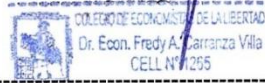
Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 40101848

Especialidad del validador: Dr. Economista

Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo - Filial Trujillo

Email: fredycarranzavilla@gmail.com Telefono: 944904464



**Firma del Experto Informante.**

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

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensiones pecífica del constructo

**3Claridad:** 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

## ANEXO 4: Instrumento de recopilación de información (encuesta)

### Instrumento calidad del servicio

**Objetivo:** La calidad de servicio en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022

**INSTRUCCIONES:** Estimado contribuyente marque con una X la alternativa que considere usted la respuesta, donde: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Elementos tangibles</b>					
1	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
2	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.					
3	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en el municipio.					
4	El personal debe verse pulcro.					
	<b>Fiabilidad</b>					
5	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
6	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.					
7	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
8	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
9	El personal lo atiende con amabilidad.					
10	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
11	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
12	El personal debe dar un servicio rápido.					
	<b>Seguridad</b>					
13	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
14	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.					
15	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
16	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
	<b>Empatía</b>					
17	El personal lo atiende amablemente.					
18	El personal proporciona una atención personalizada.					
19	El personal es empático a la hora de atenderlo.					
20	El personal demuestra buena disposición para orientar.					

## Instrumento de satisfacción del contribuyente

**Objetivo:** Satisfacción del contribuyente en la entidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022

**INSTRUCCIONES:** Estimado contribuyente marque con una X la alternativa que considere usted la respuesta, donde:

1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= De acuerdo, 4=Totalmente de acuerdo.


N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA			
		1	2	3	4
	<b>Tiempo de atención</b>				
1	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la entidad.				
2	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.				
3	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.				
4	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área.				
5	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la entidad.				
6	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la entidad.				
7	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige.				
8	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la entidad.				
	<b>Trato en el servicio</b>				
9	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la entidad.				
10	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la entidad.				
11	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.				
12	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.				
13	Está de acuerdo con el trato de la entidad				
14	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la entidad.				
	<b>Infraestructura</b>				
15	Está de acuerdo con el lugar de ubicación del Servicio de la entidad.				
16	Está de acuerdo con el espacio externo que tiene la entidad.				
17	Está de acuerdo con el acceso que da a la entidad.				
18	Está de acuerdo con el equipamiento que tiene la entidad				
19	Está de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la entidad.				



20	Está de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la entidad.				
21	Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la entidad				
22	Está de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la entidad.				

## ANEXO 5: Carta de Presentación

**CARGO**

 **Universidad  
César Vallejo**

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

TRUJILLO, 13 de mayo de 2022

Señor(a)  
**KARLA HINOSTROZA LA TORRE**  
**GERENTA GENERAL**  
**SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT**  
**JR. BOLIVAR 530-534**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de ADMINISTRACIÓN


De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial TRUJILLO y en el mío propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. EDINSON MANUEL VILLARREAL CALDERON y la Bach. GINA ESTELA RISCO ARAUJO, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN, pueda ejecutar su investigación titulada: "LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTIDAD PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO - 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.


Atentamente,




**Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños**  
**Coordinadora Nacional Titulación**  
**PE Administración**

cc: Archivo PTUN.

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)







CARGO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDAD PARA MUJERES Y HOMBRES"

Trujillo, 27 de mayo del 2022

**CARTA GG/SATT N° 015-2022**

**SEÑOR:**  
**DRA. YVETTE CECILIA PLASENCIA MARIÑOS**  
Coordinadora Nacional Titulación PE Administración  
Universidad Cesar Vallejo  
Av. Larco N° 1770 - Trujillo

**Presente.-**

ASUNTO : El que se indica  
REFERENCIA : Exp. 19039-2022-SATT

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar mi saludo y a la vez en referencia al Expediente Administrativo N° 19039 - 2022-SATT, sobre la ejecución de la investigación académica en el SATT, ponerle en conocimiento lo siguiente:

Que, la solicitud no está dentro de las especificaciones del Manual de Organización y Funciones, asimismo el Reglamento de Organización y Funciones de esta institución, precisamente en su artículo 5 y 6, solo describe las funciones de la Gerencia General, y no está dentro de las competencias brindar la información solicitada.

Por lo tanto en merito a lo expuesto no es procedente.

Atentamente,

SERVICIO DE ADMINISTRACION  
TRIBUTARIA DE TRUJILLO  
  
Dra. Kayla Maria Hinojosa La Torre  
GERENTE GENERAL

Linda Diaz Cabanillas  
DNI: 43076890  
NOTIFICADOR SATT

UCV UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO S.A.C.  
OFICINA DE COMUNICACIÓN  
03 JUN 2022  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
HORA: 1:46 FIRMA: