



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad del servicio y nivel de satisfacción del contribuyente por el
servicio prestado por una municipalidad, Lima 2021

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

AUTOR:

Valencia Chaparro, Alfredo (orcid.org/0000-0002-2976-1634)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Nicolle, Alfredo y Thiago, agradezco su paciencia y comprensión, son mi orgullo, motivación y fuerza para enfrentar el presente y el mañana. Este logro también es suyo.

Agradecimiento

Gracias a mi familia por ser mi fuerza, por tomar siempre mi mano, por darme la estabilidad, apoyo y la seguridad necesaria para cumplir mis metas, han sido mi soporte en este camino.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procesamientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Operacionalización de la Variable	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	

Índice de tablas		Pág.
Tabla 1.	Escala de confiabilidad según J. L. Cronbach	18
Tabla 2.	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	19
Tabla 3.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	24
Tabla 4.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	25
Tabla 5.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	26
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	27
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	28
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	29
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	30
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	31
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad de la variable 1	32
Tabla 12.	Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2021	33
Tabla 13.	Correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios	33
Tabla 14.	Correlación entre la dimensión ética laboral y la variable satisfacción de los usuarios	34
Tabla 15.	Correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios	34

Tabla 16.	Correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios	35
Tabla 17.	Correlación entre la dimensión componentes físicos y la variable satisfacción de los usuarios	35

Resumen

El presente trabajo de investigación busca encontrar la respuesta a la siguiente pregunta general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores 2021, Lima?, así como desarrollar el objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2021.

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se ha utilizado la técnica de encuesta, con el objetivo de cuantificar la variable de calidad de servicio con sus respectivas dimensiones que son: fiabilidad, ética laboral, seguridad, empatía, componentes materiales; y de la variable satisfacción del usuario con sus dimensiones expectativas, experiencia, satisfacción y lealtad.

Se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, con un diseño no experimental; en la cual, la muestra estuvo compuesta por 170 contribuyentes de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, que realizan trámites constantemente.

Se utilizó el instrumento Cuestionario, el cual constó en 29 preguntas, el cual se validó utilizando el juicio de expertos, buscando medir, a través del uso del alfa de Cronbach, la confiabilidad, además se buscó medir la relación entre las variables planteadas, usando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo como resultado $Rho=0.7452$, demostrando con los resultados obtenidos, que la variable de calidad de servicio en sus dimensiones: fiabilidad, ética laboral, seguridad, empatía y componentes físicos tienen correlación y significado relevante con la variable satisfacción de los contribuyentes.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Satisfacción, Contribuyente

Abstract

This research work seeks to find the answer to the following general question: What is the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the taxpayer of the Municipality of San Juan de Miraflores 2021, Lima?, as well as to develop the general objective: To determine the relationship between the quality of the service and the level of satisfaction of the taxpayer of the District Municipality of San Juan de Miraflores, 2021.

To develop this research work, the survey technique has been used, with the aim of quantifying the service quality variable with its respective dimensions, which are: reliability, work ethics, safety, empathy, material components; and of the user satisfaction variable with its expectations, experience, satisfaction and loyalty dimensions.

A cross-sectional correlational-type quantitative approach was applied, with a non-experimental design; in which, the sample was composed of 170 taxpayers from the Municipality of San Juan de Miraflores, who constantly carry out procedures.

The Questionnaire instrument was used, which consisted of 29 questions, which was validated using expert judgment, seeking to measure, through the use of Cronbach's alpha, reliability, in addition, it was sought to measure the relationship between the variables raised, using Spearman's Rho coefficient, obtaining as a result $Rho=0.7452$, demonstrating with the results obtained, that the service quality variable in its dimensions: reliability, work ethic, safety, empathy and physical components have correlation and significance with the satisfaction variable of the taxpayers.

Keywords: Quality of service, Satisfaction, Taxpayer

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú la atención brindada por los trabajadores que pertenecen a las instituciones del Estado ha ido adquiriendo mayor relevancia debido a la libertad de los contribuyentes para expresar su opinión en las diversas plataformas tecnológicas propias de una sociedad modernizada, la opinión y satisfacción de los contribuyentes es la constante que permitio cuantificar la variable independiente es decir la condicion del servicio. En las últimas décadas se han implementado diversos métodos y formas de ejercer el servicio de atención a los contribuyentes, los retos que enfrentan las organizaciones son cada vez mayores, y tienen como objetivo el mejorar, es por eso que en el sector público, las municipalidades en su objetivo de desarrollar una atención eficiente han desarrollado diversos planes inclusivos e incluso educativos para su personal, buscando que sus contribuyentes o usuarios tengan una mejor experiencia y se refuerce la confianza en estas entidades. En la Municipalidad de San Juan de Miraflores, en adelante MDSJM, la satisfacción del contribuyente ha sido un componente determinante para cuantificar la calidad del servicio, donde se evalúa constantemente el desempeño de las autoridades.

El trabajo de atención al contribuyente ha constituido una responsabilidad para los municipios, pues estos tienen la obligación de contratar a un personal adecuado y con la capacidad para brindar un servicio con una atención efectiva, con experiencia y que conozca los lineamientos del servicio de la entidad, en tal sentido se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el vínculo entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM 2021-Lima?, para el caso de los problemas específicos : PE 1 ¿Cuál es el vínculo entre la integridad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021?, PE 2 : ¿Cuál es el vínculo entre la ética laboral y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021?, PE 3 : ¿Cuál es el vínculo entre la seguridad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021?, PE 4 : ¿Cuál es el vínculo entre la afinidad y el nivel de satisfacción del

contribuyente de la MDSJM en el año 2021?, P5: ¿Cuál es el vínculo entre los componentes materiales y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021?, se buscara identificar cuál es la relación entre la integridad, ética laboral, seguridad, afinidad y los componentes materiales con el nivel de satisfacción del contribuyente por el servicio prestado en la MDSJM en el año 2021, desarrollados individualmente.

La Justificación del presente estudio surgió de la necesidad de identificar cuál es el vínculo entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del contribuyente, por el servicio que prestaron los municipios ya que, se identificó que en el distrito de SJM existían frecuentes quejas verbales, denuncias escritas, manifestaciones y protestas por el servicio brindado a los contribuyentes por parte de la entidad a lo largo de los años.

La presente investigación sustento su valor teórico en la busca contribuir con cimientos teóricos hallando una relación directa entre las variables de calidad y satisfacción, en este caso los contribuyentes, de tal forma que las personas que sean atendidas después de la aplicación de estos fundamentos, sientan el cambio, y vean tangiblemente los resultados del nuevo desempeño de los colaboradores de la MDSJM, de ese modo esta investigación será relevante dependiendo del análisis que se desarrolle y la verificación de los resultados, que proveerán a la gestión municipal mencionada y a las mejoras en el desenvolvimiento de su personal.

El aporte metodológico se buscó sustentar con fundamentos científicos, de ese modo generar una herramienta con la que se midió el nivel de satisfacción del servicio brindado basandose en la calidad de determinado servicio, que permitió identificar que dimensión de la variable debe solucionar o modificarse. Con el objetivo de que esta herramienta no solo se aplique en la MDSJM sino también en diversos gobiernos locales.

El presente estudio en justificación práctica buscó solucionar una cuestión manifiesta de quejas constantes por parte de los contribuyentes que enfrenta día a día la de San Juan de Miraflores.

Esta investigación se planteó el siguiente objetivo: determinar cuál es el vínculo que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM, 2021. Los objetivos específicos estuvieron orientados a: OE : 1 Determinar cuál es el vínculo entre la integridad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM, 2021, OE 2 : Determinar cuál es el vínculo entre la ética laboral y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM, 2021, OE 3 : Determinar cuál es el vínculo entre la seguridad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021?, OE 4: Determinar cuál es el vínculo entre la afinidad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM, 2021, OE 5 : Determinar cuál es el vínculo entre los componentes materiales y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM, 2021.

Las hipótesis que se plantearon son: HG La calidad del servicio de atención se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM 2021-Lima, para el caso de los problemas específicos : HE 1 La integridad se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021, HE 2 :La ética laboral se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021, HE 3 : La seguridad se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021, HE 4 : La afinidad se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021, HE 5 : Los componentes materiales se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el Perú las instituciones del Estado han estado en constante evaluación por parte de los contribuyentes, las diversas situaciones vividas por la población y las consecuencias debidas a la pandemia expusieron diversas deficiencias por parte del sistema municipal.

El contribuyente ha acudido a la institución de su localidad buscando soluciones a sus cuestionamientos y problemas, es por ello que el desempeño de los colaboradores del Estado y la efectividad de su trabajo es el punto de partida para la sensación de satisfacción de su experiencia en determinada entidad, generando la cuestión principal de esta investigación, que ha buscado determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM, 2021.

A nivel mundial se han desarrollado diversas investigaciones que sustentan la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por parte de los contribuyentes.

Para Castelo, et. al (2015) los enfermeros en los hospitales son uno de los primeros contactos que tienen los pacientes con el personal del hospital, por lo que las personas atendidas identificaron en el primer contacto, si el trato recibido les resultaba agradable, si cumplió con sus expectativas, pudo también identificar si sentían que el trato era de calidad o si las personas transmitían calidez. Del 100% de su muestra escogida, casi el 50% se expresó favorablemente de la atención recibida en los primeros treinta minutos, así como los dos tercios de la muestra percibieron haber recibido una atención que los dejó satisfechos, sin dejarse influenciar por el tiempo que esperaron, de ese modo se concluyó que las variables planteadas eran factibles, se determinó la correlación entre ellas deslindado de la obtención de un $Rho = 0,489$ de significancia.

López (2018) en su investigación planteó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, frente a la gran demanda y apertura de restaurantes que se encuentran uno cerca del otro, la metodología que se desarrolló en esta investigación es mixta, se usó la encuesta como instrumento, con lo cual el investigador llegó a la conclusión de relación consecuente y significancia, se obtuvo un $Rho = 0,789$ deslindado de las encuestas aplicadas en un restaurante de Guayaquil y nivel de satisfacción de los consumidores durante su estancia.

Monsiváis (2019) La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México, el objetivo de esta investigación fue evaluar la relación entre la calidad de los servicios brindados por el sector público local y la manera en la que es percibida por la población, la confianza que tienen los pobladores locales en sus instituciones, aplicando como instrumento el cuestionario. Para la encuesta se tuvo en cuenta la representatividad de las instituciones del estado en ese país, concluyendo que la confianza de los pobladores en su gobierno aumenta cuando estos perciben mayor calidad en los servicios brindados.

Morales (2019) en su investigación sobre la calidad percibida del servicio del sistema estatal de salud de Bogotá, dispuso que el nivel de satisfacción de los asegurados en relación al desempeño de los servicios otorgados por las instituciones de salud del estado de Bogotá, estaba relacionada, su investigación fue descriptiva y transversal, donde su muestra estuvo compuesta por 12570 pacientes que fueron atendidos en diversos consultorios donde se brindan los servicios de salud de la Capital Salud EPS y el sistema de salud en Bogotá, con respecto a la atención y servicios brindados, analizando la calidad y satisfacción percibidas. Se obtuvo como resultado que el desempeño del sistema entendido como la confianza que genera y el posicionamiento del mismo fue de correlación positiva.

Ayala (2020) con su estudio, comparó el nivel de satisfacción obtenida en un Hospital Estatal frente a uno Particular en Ecuador, concluyó en su

estudio, la viabilidad de la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, la muestra, son pacientes que asisten al área de fisioterapia en un Sanatorio público en comparación de uno particular, el resultado de su encuesta arroja el $Rho = 0,578$ de correlación.

Medina, et. al (2021) en su estudio: Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico, el objetivo de su investigación fue la influencia de la calidad de la información, los servicios que presta de manera virtual una institucional gubernamental en su Website, sobre el nivel de confianza de los ciudadanos. Se aplicó un cuestionario a 488 usuarios que ingresaron al portal Website recaudador de impuestos en el noreste de México y el análisis estadístico con SmartPLS. Como resultado se halló una correlación positiva, destacando la importancia de la calidad de la información, la facilidad de uso para incrementar el nivel de la confianza de los ciudadanos con la seguridad en sus operaciones, incrementando el nivel de confianza en su gobierno.

En Colombia, Colorado y Tavera (2017), lograron explicar el vínculo que existe entre una atención de calidad y la fidelidad del consumidor, como cliente de una línea de telecomunicación, aplicaron el instrumento de cuestionario obteniendo un $Rho = 0,765$ demostrando un significado relevante y causal entre sus variables de estudio, donde la fidelidad del consumidor incrementa directamente proporcional a la atención recibida.

Vergara y Quesada (2015), plantearon en su investigación el uso de ecuaciones estructurales para lograr definir la calidad en el servicio de las diversas unidades académicas que pertenecen a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, el instrumento que utilizaron para su estudio fue el cuestionario, en su investigación “La calidad en la atención propuesta por una universidad en Colombia”, tuvo como objetivo general, buscar el diagnóstico sobre que variables ejercen sobre el usuario, el estudiante, y lo que les motiva como usuarios a recomendar la universidad a

otras personas, consiguiendo resultados significativos entre sus variables de estudio.

Rocca (2016) donde se obtuvo la información mediante preguntas estandarizadas, con la finalidad de cuantificar la satisfacción del usuario analizando la respuesta de los contribuyentes frente a las variables de seguridad, integridad y afinidad, se concluyó la importancia del desempeño de los trabajadores frente a las condiciones físicas donde se brinda el servicio.

Igualmente, el estudio de Aspajo (2018) "Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo" (Tesis de Maestría), con respecto a la atención brindada en Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Pucusana arrojó un resultado de $Rho=0,728$ de significancia, demostrando correlación positiva entre sus variables.

Tejada (2020), con la finalidad de identificar el vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la SUNARP de su oficina en Tarapoto en el 2019, usó en su investigación la técnica de análisis documental, con un muestreo de 102 usuarios concretando la relación existente sobre las variables de estudio, analizano dicha relación en la SUNARP, obteniendo un $Rho= 0,535$ de correlación, un intermedio positivo.

Benites-Bernabé Á (2021) con su investigación elementos sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019, demostró la importancia de la disposición del equipo médico para brindar la atención requerida, atendiendo así las expectativas de los usuarios y logrando la satisfacción de los mismos. Determinó una asociación positiva de ahí el interés de los estudios sobre la calidad de la atención al usuario en un contexto de salud.

En el caso de Coronado (2020), concluye superando el promedio positivo en sus resultados de Spearman con un $Rho= 0,719$ entre ambas variables

concluyendo una relación entre el servicio brindado por el personal del programa Qaliwarma y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Podestá, indico que pese al esfuerzo del MINSA peruano en mejorar la calidad en el servicio que brindan, no se consigue la satisfacción esperada en los usuarios, al contrario, lejos de recibir aprobación, cada año el nivel de satisfacción en los usuarios disminuye, esto debido a la deficiencia en la dimensión de integridad, ya que la mayoría manifiesta no ser atendidos correctamente pues el nivel de burocracia es alto, las personas a cargo de la atención al cliente no manejan una adecuada información por lo que esa imprecisión consiguió un alto nivel de insatisfacción, determinando entonces la importancia de esta dimensión en la satisfacción de los usuarios.

Ramos Miranda (2020) Estableció una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que se sometieron a tratamientos estéticos como los faciales, procedimientos ambulatorios, de una clínica particular en Lima-Perú, esclareciendo la relación y un resultado positivo en la satisfacción del cliente frente a la calidad del servicio.

Alvarez Tay (2021) identificó el nivel de influencia del “Modelo HEdPERF” (Higher Education Performance) en la satisfacción de los alumnos. Estableció la relación de cada una de las 06 dimensiones que componen el “Modelo HEdPERF” con el nivel del cumplimiento de las expectativas de los alumnos y determinar cuál o cuáles de las 06 dimensiones evaluadas del “Modelo HEdPERF” presentaban un nivel apropiado de la calidad percibida. La muestra de la investigación fue realizada a 1191 alumnos de 03 universidades estatales socias de la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana.

Febres (2020) indicó que la satisfacción del consumidor es un índice de la calidad de la atención proporcionada en los establecimientos de salud. Conocer el nivel de satisfacción nos permitirá mejorar las debilidades y

maximizar las fortalezas y oportunidades a fin de desarrollar un sistema de salud que logre brindar una atención de calidad a solicitud de los pacientes.

Obregón (2021) Determinó que la satisfacción de un grupo de adolescentes que ha recibido un servicio específico en un local que brindó atención de primer nivel en Lima, se basa en la experiencia recibida y las percepciones individuales para determinar si la experiencia fue agradable pero a la obligación de asistencia.

Berry, et. al (1989) sostuvo que la variable de la calidad de atención determina el nivel de satisfacción, bajo un estudio que fue desarrollado basandose en los cimientos de gestión pública en las instituciones.

La calidad del servicio es la ventaja que puede tener toda entidad con respecto y en comparaciones a otras entidades que desempeñen las mismas funciones (Azman y Yusrizal, 2016). Es así entonces, que la calidad del servicio depende mucho de las expectativas que el usuario tiene, es decir, lo que él quiere recibir de parte de la institución y de la percepción del trato que ha experimentado, lo que obtiene en realidad después de recibir el servicio de atención.

Una herramienta que es usada para poder cuantificar el vínculo entre las variables de estudio es la escala de Servqual, propuestas por Zeithaml, et. al (1992), este instrumento consigue medir nivel de la calidad del servicio, basandose en diversas dimensiones, que permiten obtener resultados por medio de impresiones y percepciones.

Thomson y Daley (1996) *La satisfacción del Cliente*. Madrid: Marketing Digital, concluyeron que la percepción del usuario que recibe el servicio engloba desde la infraestructura, hasta el comportamiento de los trabajadores.

De ello se puede decir que la variable satisfacción está relacionada con la sensación y emociones del contribuyente, como consecuencia inmediata de

las acciones de los servidores y la recepción de las acciones por parte de los usuarios.

Dos perspectivas teóricas pueden guiar el estudio del problema que nos ocupa, en cuanto a calidad en el sentido estricto de su definición, la academia de la lengua española la define como: “lo que está bien”, por lo que la calidad es ejecutar determinadas acciones para producir un servicio que pueda ser considerado bueno”

La calidad en el servicio se puede definir como una consecuencia de la evaluación del usuario, en este proceso es el usuario quien compara lo que quería y lo que obtuvo, es decir, mide sus expectativas basándose en sus percepciones. (Nishizawa, 2014).

Berry (1988) Identificó a la calidad como materia del servicio que es relevante en el desarrollo de las nuevas actividades de una determinada empresa o entidad sea cual sea el rubro. Concluyendo que la variable sobre calidad en el servicio se da a través de la satisfacción que tienen los clientes.

Según Pizzo (2013), la calidad en el servicio es la forma que se emite por una empresa para interpretar lo que sus clientes quieren y de ese modo poder entregarles el servicio que esperan, incluso bajo situaciones donde se necesite actuar bajo presión, situaciones inesperadas o emergencias, asegurando de esta manera que el consumidor sienta una atención personalizada, incluso superando sus expectativas, proporcionando en consecuencia fidelidad del cliente y mayores ingresos.

Larrea (1991) indicó que la calidad es directamente proporcional a que tan satisfecho se encuentra el contribuyente en base al servicio primordial entregado dentro de un establecimiento.

De ese modo se definió a la calidad del servicio como el resultado de un proceso donde no sólo se evalúa sino también se compara las expectativas y percepciones que tiene el contribuyente de lo que recibe.

Es decir, para poder medir la calidad de un servicio se debe diferenciar y entender primero lo que el usuario quiere recibir en contraste con lo que se les es entregado de la entidad.

Para esta diferenciación es muy usada la escala de Serygual como instrumento que permite cuantificar el nivel de calidad de servicio a través de diversas impresiones del usuario basándose en 5 dimensiones: integridad, afinidad, seguridad y ética laboral.

Duque (2005) definió a la dimensión de integridad como la capacidad de una institución que otorga servicios de forma confiable. Es decir, la entidad que ofrece el servicio tiene la misión de cumplir con la finalidad, de entregar su servicio adecuadamente, dándole solución y respuesta a las diferentes cuestiones de los usuarios.

La dimensión de afinidad, Berry y Zeithaml (1993), la determinaron como la capacidad que tienen los empleados para solucionar problemas poniéndose en el lugar del usuario, así como el brindarles un servicio activo, asistiendo sus solicitudes cuales fueran de manera pronta, personalizada y efectiva.

Asimismo, Duque (2005) sostuvo a la afinidad como una destreza individual o colectiva, para brindarle al usuario la atención que requiere de manera personalizada y específica atendiendo sus necesidades.

La dimensión de seguridad fue definida por Duque (2005) como el desempeño de los trabajadores y cómo actúan frente a las personas que requieren el servicio.

Finalmente, el tema de ética laboral, Duque (2005) indicó que la ética es la moral del servicio entregado, la cual converge en las percepciones que se tiene sobre el servicio que se otorga. En otras palabras, es la combinación de valores de la persona a cargo de ejercer la atención.

En cuanto a la satisfacción del usuario, para la academia de la lengua española, la palabra satisfacción es intrínseca al hecho de satisfacer a otros o satisfacerse, en consecuencia “satisfacción del usuario” en composición necesita de un individuo. la palabra usuario como individuo y complemento, es quien hace uso del servicio que se le esté ofreciendo por una entidad, empresa o persona.

Thomson y Daley (1996) La satisfacción del Cliente. Madrid: Marketing Digital, refirieron a la satisfacción del consumidor como una consecuencia del buen servicio prestado en una determinada entidad pública, también puede ser la respuesta de una impresión con respecto a un determinado servicio

Así pues, según Kotler (2009) La satisfacción de un cliente o comprador es y depende de las emociones de cada persona y del deseo que siente por adquirir un determinado producto, se puede decir entonces que la satisfacción del usuario está directamente proporcional y relacionada con las emociones por el cliente en el momento que se da la adquisición de un producto o el desarrollo de un servicio dentro de una determinada entidad.

Kotler (2009) sostuvo que satisfacción del cliente se basa en cuatro elementos: las expectativas, la experiencia, la satisfacción y la lealtad.

Las expectativas según Thompson (2006), definió las expectativas como la esperanza de los usuarios por conseguir algo de una determinada manera, adicionalmente expectativas se basan en el influjo que genera la propia entidad respecto a sus servicios sobre el usuario, así como las influencias recibidas por usuarios anteriores.

El componente de la experiencia, Hernández (2011) definida como la sensación de comparación intercambio de lo que se recibe y de lo que ha sido recibido con anterioridad en una entidad similar, es esta sensación la que motiva a los usuarios a pasar por determinada situación.

La satisfacción, Marín et. al (1997) la define como la promesa del usuario sobre su comportamiento en el futuro, es una consecuencia directa de la satisfacción de un servicio en una determinada entidad en pocas palabras la lealtad se genera al sentirse satisfecho con lo que ha recibido en determinado servicio.

Berné (1997) la define la lealtad la define como la promesa del usuario sobre su comportamiento en el futuro, es una consecuencia directa de la satisfacción de un servicio en una determinada entidad en pocas palabras la lealtad se genera al sentirse satisfecho con lo que ha recibido en determinado servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación reúne las condiciones metodológicas de un investigación aplicada, en razón, que se utilizaron conocimientos de la Gestión pública, a fin de aplicarlas en el análisis de la determinación de la relación de las variables de calidad de servicio y satisfacción del ciudadano, con el objetivo de que la información obtenida sea referencia en la aplicación de las reformas de atención en los gobiernos locales.

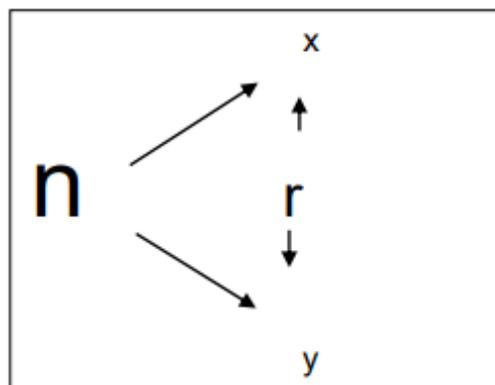
3.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación se ha desarrollado siguiendo el lineamiento de un enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018). Este enfoque contiene por diversos estadios donde se fomenta una idea. A partir de ese punto se logra plantear el problema y a partir del mismo, encontrar las preguntas de investigación adecuadas, cuya respuesta derivará en una hipótesis. Esta hipótesis fue expuesta a una serie de cuestionamientos y pruebas basándose en los datos que han sido recolectados a través del instrumento, para posteriormente generar los resultados, las conclusiones y las recomendaciones según el caso. Manifiesta también que diseño no experimental transversal percibe información en un determinado tiempo. (p. 176).

Teniendo en cuenta este concepto, esta investigación ha sido desarrollada siguiendo un diseño no experimental transversal ya que la información recaudada a través del instrumento en un determinado tiempo, en diciembre del 2021, de los contribuyentes que realizan diversas diligencias dentro de la MDSJM.

Además, la presente investigación presenta un nivel correlacional, porque está abocada a establecer el vínculo existente y el significado relevante de las variables: calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario en la MDSJM en el año 2021.

Sánchez y Reyes (2017) mencionaron que este nivel se caracteriza por realizar sus esfuerzos a identificar la viabilidad del significado relevante entre las variables del estudio en muestras diversas. La presente investigación correlacional muestra el siguiente esquema:



Donde:

n es muestra,

x es gestión municipal,

y es proyectos de inversión pública,

r es la relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable N°1: Calidad de servicio:

Se define como un componente determinante para conseguir los objetivos que han sido planteados en la investigación, por lo cual se aplican criterios metodológicos.

La presente investigación es cualitativa, y posee un grado ordinal, donde las opciones que los sujetos tenían para elegir fueron: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5); teniendo como grado final: bajo, medio y alto.

Con el fin de iniciar la recaudación de resultados sobre las medidas de la variable, se desglosan cinco dimensiones: integridad, ética laboral, seguridad, afinidad, componentes materiales.

Variable N°2: Satisfacción del contribuyente:

Es la otra variable con la que se busca medir la calidad de servicio existente en la MDSJM, en contraste con la atención recibida de los sujetos, es decir, el servicio brindado por los trabajadores hacia los contribuyentes. Esta variable es de tipo cualitativa, escala ordinal, donde las opciones de respuesta fueron: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5); siendo los valores finales: bajo, medio y alto. Con la intención de realizar la toma de muestra, esta se desglosó en 04 dimensiones: expectativas, experiencia, satisfacción y lealtad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Sánchez y Reyes (2017), la población es el total, es decir incluye a todos los individuos de un determinado territorio. Basandose en ello, en el 2021 se considera a un total de 304 pobladores del distrito de SJM, siendo esta la población de estudio.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018). Define a la muestra como una parte significativa y representativa de la población, donde se recolectó la información necesaria para evaluar las hipótesis del estudio.

El volumen de la muestra que se usó, fue determinado por el método de muestreo aleatorio simple, haciendo uso de la fórmula de estadística sobre población finita, se determinó la cantidad de sujetos de la muestra, el resultado fue un número total de 170 pobladores.

Bajo la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

$$N = 304$$

$$Z_{\alpha} = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$d = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{304 \times (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (304 - 1) + (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 160.95$$

$$n \cong 170$$

De esta forma para este estudio la muestra a usar es de 170 contribuyentes del distrito de SJM, los cuales se encuentran dentro de la

categoría de edad promedio entre los 30 a 60 años y residen en diferentes partes del distrito, siendo esta una muestra variada.

Muestreo

Hernández (2014), “las muestras de tipo probabilísticas, consideran una selección con características que las hacen particulares y que son dirigidas por la investigación, adicionalmente un juicio de valor, que se utilizan en sondeos cuantitativos (p. 189)”. Teniendo en cuenta esta definición, es por ello que el muestreo de la presente investigación fue probabilístico y aleatorio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de Datos

“Una herramienta que se debe aplicar el cuestionario que se basa en declaraciones habladas o escritas, que se toman de la muestra” (Valderrama y León 2009, p.88).

Por lo que se usó las derivaciones del problema de investigación para el enfoque cuantitativo, con el propósito de medir la impresión de los contribuyentes encuestados.

Instrumento de recolección de datos

“Un cuestionario es una herramienta para medir la recolección de datos, este está conformado por varios ítems que tienen la intención de medir las variables de estudio” (Spray 201).

El instrumento usado para la medición en esta investigación está configurado por un formulario que consta de 29 preguntas, en la cual incluyen preguntas cerradas y preguntas ajustadas según la escala de tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Validez

Según Hernández y Mendoza (2018), señalan que se debe buscar el juicio de investigadores con el grado académico necesario y con experiencia en relación a las variables. Es decir que, para conseguir la validación de dicho instrumento, se recurrirá a una inspección de expertos.

Es por ello que se seleccionó a un número de profesionales y especialistas que emitieron sus respectivos informes, teniendo diversas consideraciones tales como: la redacción y lo conveniente de los apartados seleccionados, decidiendo de esta forma su validez.

Confiabilidad

Sánchez & Reyes (2017), señala a la confiabilidad como el nivel de estabilidad aplicado a los resultados obtenidos del instrumento, está por intermedio de puntajes a un determinado grupo, la muestra (p.168). De ese modo se establece la viabilidad de los instrumentos por intermedio del Alfa de Cronbach, desplegando un procedimiento que fomente el resultado de las fórmulas empleadas, los factores oscilan entre los números 0 - 1, en la que el resultado cercano a uno es el de mayor seguridad.

Los instrumentos fueron verificados utilizando la técnica denominada "Juicio de Expertos".

Para la Confiabilidad del Instrumento se aplicó, el coeficiente del Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach; el cual solicita una única administración del instrumento de medición a usar y da como resultado valores que fluctúan entre cero y uno (Hernández et. al, 2014).

Se puede aplicar a diversas escalas de distintos valores posibles, es por ello que puede ser usado para tomar la determinación de cuál es la confiabilidad en las escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula nos permite determinar cuál es el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que nos ayuda a determinar la confiabilidad, está dada por lo siguiente valores:

Tabla 1.

Escala de confiabilidad según J. L. Cronbach

ESCALA	VALORES		
No es confiable	-1	a	0
Baja confiabilidad	0,01	a	0,49
Moderada confiabilidad	0,5	a	0,75
Fuerte confiabilidad	0,76	a	0,89
Alta confiabilidad	0,9	a	1

Contrastados los 18 ítems de la variable independiente **calidad de servicio**, con los 11 ítem de la variable dependiente **satisfacción del contribuyente**, el resultado en general es que los resultados **si poseen una fuerte confiabilidad (0,785)** en la presente investigación.

Tabla 2.

<i>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</i>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
0.785	0.785	2

3.5. Procesamientos

Se dio inicio con la recolección de datos usando el instrumento aplicado a ambas variables. Se usará el programa estadístico STATA adicional a un Excel estadístico. De ese modo los datos podrán ser expresados en tablas y gráficas. Finalmente se aplicará la prueba estadística de rho de Spearman para determinar el vinculo en significado relevante de ambas variables.

3.6. Método de análisis de datos

Para conseguir los datos necesarios para la presente investigación se realizó por intermedio de un formulario a los sujetos de la muestra, los mismos que acuden a la MDSJM a realizar trámites administrativos, los sujetos fueron seleccionados éticamente y respetando el anonimato. los factores que han sido evaluados son credibilidad y confianza del cuestionario por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach, buscando decretar las correlaciones entre las variables; usando la estadística rho Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

Este trabajo mantuvo el respeto a cada participante e interviniente con el propósito de manifestar un ambiente de confianza, respeto y responsabilidad en todo momento y durante la entrega y/o recepción de cuestionarios que fueron otorgados a los contribuyentes de la MDSJM

del mismo modo se respetó la propiedad intelectual usando correspondientemente los términos de las normas APA versión 7. Del mismo modo se respeto el principio de autonomia expresada como la capacidad de autodeterminación, de actuar libremente y conscientemente, sin condicionantes externos para la realización de esta investigación. Se respetó el principio de beneficencia, buscando con el desarrollo de la presente investigación hacer el mayor bien posible y brindar un aporte metodológico y de conocimiento para los gobiernos locales. Se respeto el principio de no maleficencia puesto que se tuvo en cuenta que si en cualquier situación no se pudo hacer un bien, no se hizo un mal.

Del mismo modo se respeto el principio de justicia, planteado en esta investigación en dos niveles: en primer lugar las diversas situaciones relacionadas con los contribuyentes precisan diversos recursos y problemáticas, por lo que la elección de la muestra ha sido aleatoria, donde todos los contribuyentes tuvieron la misma oportunidad de participar, en el segundo nivel de la aplicación del principio de justicia corresponde a la administración y distribución de los recursos según el presupuesto asignado para el desarrollo de la investigación de carácter homogéneo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **integridad** de la variable 1*

Dimensión fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0.44%	0.40%
Casi nunca	36	5.29%	5.70%
A veces	248	36.47%	42.20%
Casi siempre	299	43.97%	86.20%
Siempre	94	13.82%	100.00%
Total	680	100%	

Se aprecia en la tabla 3, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 43.97% considera que casi siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión integridad, que el 13.82% considera que siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión integridad, que el 36.47% considera que a veces eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión integridad, que el 5.29% considera que casi nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión integridad, y que el 0.44% considera que nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión integridad.

Tabla 4.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **ética** laboral la variable 1*

Dimensión Ética laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	17	2.50%	2.50%
Casi nunca	38	5.59%	8.10%
A veces	239	35.15%	43.20%
Casi siempre	253	37.21%	80.40%
Siempre	133	19.56%	100.00%
Total	680	100.00%	

Se aprecia en la tabla 4, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 37.21% considera que casi siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión ética laboral, que el 19.56% considera que siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión ética laboral, que 35.15% considera que a veces es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión ética laboral, que el 5.59% considera que casi nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión ética laboral, y que el 2.50% considera que nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión ética laboral.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad la variable 1

Dimensión seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	10	1.96%	2.00%
A veces	173	33.92%	35.90%
Casi siempre	158	30.98%	66.90%
Siempre	169	33.14%	100.00%
Total	510	100.00%	

Se aprecia en la tabla 5, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 30.98% considera que casi siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión seguridad, que el 33.14% considera que siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión seguridad, que el 33.92% considera que a veces es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión seguridad, que el 1.96% considera que casi nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión seguridad, y que el 0.00% considera que nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión seguridad.

Tabla 6.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **afinidad** la variable 1*

Dimensión empatía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	31	6.08%	6.10%
A veces	124	24.31%	30.40%
Casi siempre	221	43.33%	73.70%
Siempre	134	26.27%	100.00%
Total	510	100.00%	

Se aprecia en la tabla 6, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 43.33% considera que casi siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión afinidad, que el 26.27% considera que siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión afinidad, que el 24.31% considera que a veces es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión afinidad, que el 6.08% considera que casi nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión afinidad, y que el 0.00% considera que nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión afinidad.

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **componentes físicos** de la variable 1*

Dimensión Componentes físicos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	37	5.44%	5.40%
A veces	259	38.09%	43.50%
Casi siempre	287	42.21%	85.70%
Siempre	97	14.26%	100.00%
Total	680	100.00%	

Se aprecia en la tabla 7, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 42.21% considera que casi siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en a la dimensión componentes físicos, que el 14.26% considera que siempre es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión componentes físicos, que el 38.09% considera que a veces es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión componentes físicos, que 5.44% considera que casi nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en a la dimensión componentes físicos, y que el 0.00% considera que nunca es eficiente la calidad de servicio basandose en la dimensión componentes físicos.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **expectativas** de la variable 2*

Dimensión expectativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0.44%	0.40%
Casi nunca	37	5.44%	5.90%
A veces	230	33.82%	39.70%
Casi siempre	266	39.12%	78.80%
Siempre	144	21.18%	100.00%
Total	680	100.00%	

Se aprecia en la tabla 8, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 39.12% considera que casi siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión expectativas, que el 21.18% considera que siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión expectativas, que el 33.82% considera que a veces como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión expectativas, que el 5.44% considera que casi nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión expectativas, y que el 0.44% considera que nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión expectativas.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **experiencia** de la variable 2*

Dimensión experiencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	33	9.71%	9.70%
A veces	159	46.76%	56.50%
Casi siempre	133	39.12%	95.60%
Siempre	15	4.41%	100.00%
Total	340	100.00%	

Se aprecia en la tabla 9, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 39.12% considera que casi siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión experiencia, que el 4.41% considera que siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión experiencia, que el 46.76% considera que a veces como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión experiencia, que 9.71% considera que casi nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión experiencia, y que el 0.00% considera que nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión experiencia.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **satisfacción** de la variable 2*

Dimensión satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	65	19.12%	19.10%
A veces	167	49.12%	68.20%
Casi siempre	85	25.00%	93.20%
Siempre	23	6.76%	100.00%
Total	340	100.00%	

Se aprecia en la tabla 10, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 25% considera que casi siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión satisfacción, que el 6.76% considera que siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión satisfacción, que el 49.12 considera que a veces como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión satisfacción, que el 19.12% considera que casi nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión satisfacción, y que el 0.00 % considera que nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión satisfacción.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión **lealtad** de la variable 2*

Dimensión lealtad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	2.16%	2.20%
Casi nunca	84	16.47%	18.60%
A veces	204	40.00%	58.60%
Casi siempre	158	30.98%	89.60%
Siempre	53	10.39%	100.00%
Total	510	100.00%	

Se aprecia en la tabla 11, los contribuyentes que fueron encuestados respondieron que el 30.98% considera que casi siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión lealtad, que el 10.39% considera que siempre como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión experiencia, que el 40% considera que a veces como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión Lealtad, que 16.47% considera que casi nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión lealtad, y que el 11.6 % considera que nunca como contribuyentes se encuentran satisfechos basandose en la dimensión Lealtad.

4.2. Análisis inferencial

H0: La calidad del servicio no guarda vinculo en significado relevante en ningún grado con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM 2021-Lima.

Hipótesis de Investigación: La calidad del servicio se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM 2021-Lima

Tabla 12.

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, 2021.

Number of obs	170
Spearman's rho	0.7452
Test of Ho: V1 and V2	Prob > t = 0.0000

Al efectuar el correspondiente estudio de los valores evidencia una correlación de $Rho = 0.7452$, distinguiendo positivamente la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes, por lo cual en esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que teniendo una pertinente y adecuada atención en la calidad del servicio en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción en los contribuyentes, así mismo se observa una significancia de 0.0000, situada por debajo del 0.05 con lo que se demuestra la hipótesis de investigación al hallar un vinculo en significado relevante entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes.

H0: La integridad no guarda vinculo en significado relevante en ningún grado con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

HE1: La integridad se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión integridad y la variable satisfacción de los usuarios

Number of obs	170
Spearman's rho	0.6127
Test of Ho: D1 and V2	Prob > t = 0.0000

Al efectuar el correspondiente estudio de los valores evidencia una correlación de $Rho = 0.6127$, distinguiendo positivamente la integridad y la satisfacción de los contribuyentes, por lo cual en esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que teniendo trabajadores que estén plenamente capacitados y brinden la información de manera asertiva en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, así mismo se observa una significancia de 0.0000, situada por debajo del 0.05 lo cual comprueba la HE1.

H0: La ética laboral no guarda vinculo en significado relevante en ningún grado con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

HE2: La ética laboral se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión ética laboral y la variable satisfacción de los usuarios

Number of obs	170
Spearman's rho	0.6551
Test of Ho: D2 and V2	Prob > t = 0.0000

Al efectuar el correspondiente estudio de los valores evidencia una correlación de $Rho= 0.6551$, distinguiendo positivamente la ética laboral y la satisfacción de los contribuyentes , por lo cual en esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que teniendo trabajadores que estén plenamente capacitados, que se desenvuelvan basandose en sus principios y profesionalismo en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, así mismo se observa una significancia de 0.0000, situada por debajo del 0.05 lo cual comprueba la HE2.

H0: La seguridad no guarda vinculo en significado relevante en ningún grado con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

HE3: La seguridad se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

Tabla 15.

Correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios

Number of obs	170
Spearman's rho	0.5156
Test of Ho: D3 and V2	Prob > t = 0.0000

Al efectuar el correspondiente estudio de los valores evidencia una correlación de $Rho=0.5156$, distinguiendo positivamente la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes, por lo cual en esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que teniendo trabajadores que estén plenamente capacitados en cada una de las funciones que realizan en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, así mismo se observa una significancia de 0.0000, situada por debajo del 0.05 lo cual comprueba la HE3.

H0: La afinidad no guarda vinculo en significado relevante en ningún grado con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

HE4: La afinidad se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

Tabla 16.

Correlación entre la dimensión afinidad y la variable satisfacción de los usuarios

Number of obs	170
Spearman's rho	0.6419
Test of Ho: D4 and V2	Prob > t = 0.0000

Al efectuar el correspondiente estudio de los valores evidencia una correlación de $Rho=0.6419$, distinguiendo positivamente la afinidad y la satisfacción de los contribuyentes, por lo cual en esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que teniendo trabajadores que ejerzan su trabajo enfatizando en los buenos tratos y teniendo un desempeño empático en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, así mismo se observa una significancia de 0.0000, situada por debajo del 0.05 lo cual comprueba la HE4.

H0: Los componentes físicos no guardan vinculo en significado relevante en ningún grado con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

HE5: Los componentes físicos se vinculan en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

Tabla 17.

Correlación entre la dimensión componentes físicos y la variable satisfacción de los usuarios

Number of obs	170
Spearman's rho	0.6261
Test of Ho: D5 and V2	Prob > t = 0.0000

Al efectuar el correspondiente estudio de los valores evidencia una correlación de $Rho=0.6261$, distinguiendo positivamente los componentes físicos y la satisfacción de los contribuyentes, por lo cual en esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que teniendo espacios adecuados y que cumplan con la señalización de las oficinas de la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, así mismo se observa una significancia de 0.0000, situada por debajo del 0.05 lo cual comprueba la HE5.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se llevó a cabo realizando un estudio y análisis a la base de datos, analizando los resultados arrojados del instrumento, cuestionario de preguntas, llevada a cabo a una muestra de 170 contribuyentes de la MDSJM, con la técnica de encuesta con la cual se obtuvo de manera escrita, lo cual permitió cuantificar las variables mediante un cuestionario tipo Likert de preguntas cerradas con respuestas de 5 alternativas.

El instrumento basándose en la primera variable, constó en 18 preguntas donde se incluyen las CINCO (05) dimensiones del estudio en la operacionalización de las variables, estas son: integridad, ética laboral, seguridad, afinidad y componentes físicos.

Sarmiento (2015), la calidad es una expresión que una entidad ofrece a un usuario, o todo aquel a quien le entregue el servicio. Para Paiva (2018) la calidad de un servicio se asienta en la precisión de poder medir las solicitudes de los usuarios, el autor refuerza la idea de que la calidad del servicio se basa en lo que el usuario quiere.

Ruiz (2016), afirma que la calidad de un servicio en las entidades no es solo entregar el producto que necesitan los clientes, sino también a las acciones, el trato que los usuarios perciben de personal que trabaja en la mencionada entidad.

Koontz (2012), sostiene que la calidad de un servicio se basa en llevar a cabo las tareas y actividades de cada trabajador, dándoles un margen de error y tendencia a equivocación, pese a ello, debe conseguirse la satisfacción del usuario.

El instrumento basándose en la segunda variable, es un cuestionario de ONCE (11) preguntas las cuales están diversificadas de tal modo que

contienen las CUATRO (04) dimensiones expuestas a estudio para la operacionalización de las variables, estas son: expectativas, experiencias, satisfacción y lealtad.

Ribeiro (2003), sostiene que la satisfacción tiene una relación directa con la consideración que se le es otorgado por parte de los trabajadores de una determinada empresa. Arias (2013) define a la satisfacción como una inferencia a la manera en que se brinda un producto en una empresa. Según Rojas (2007) la satisfacción es el resultado inmediato de un buen trato en los servicios que puedan brindar una empresa.

En lo correspondiente al estudio estadístico de las respuestas del presente trabajo, el índice de correlación es de $\rho=0.7452$ entre las dos variables: la satisfacción de los contribuyentes y calidad de servicio brindado por los trabajadores de la MDSJM; dicho resultado demuestra una comparación positiva.

La significancia de ambas variables es de $p=0.0000$, demostrando que el vínculo entre las variables es de significado relevante, admitiendo la hipótesis de investigación del presente trabajo: Es existente y de significado relevante para el vínculo entre la calidad de servicio y la MDSJM de San Juan de Miraflores, 2021, rechazando la hipótesis nula.

Es así, entonces que basándose en la percepción de los sujetos que realizaron la encuesta se señala que la variable de calidad de servicio en la MDSJM es pertinente e influye en la satisfacción de los contribuyentes, siendo así que la calidad de servicio brindada por los trabajadores de la MDSJM tiene una tendencia positiva, concretando un nivel de significancia.

Se logró establecer para el objetivo general el grado del vínculo de las variables: la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, año 2021, donde, después de haber llevado a cabo la ejecución y análisis de las encuestas, la consecuencia expuso que la satisfacción del

contribuyente se relaciona y es dependiente de significado relevante con la calidad de servicio, dicha afirmación se sustenta en el Rho de Spearman de 0.7452.

El resultado obtenido fue similar al de la investigación de Guadalupe (2020) quien llegó a obtener en su investigación $Rho=0.679$ de correlación entre sus variables: calidad del servicio y satisfacción del usuario. En el caso de Vergara (2015) llegó a determinar una correlación de $Rho=0,787$ entre ambas variables comprobando su hipótesis y objetivos en relación a la atención brindada por los trabajadores de una escuela de economía a los estudiantes es correcta.

Castelo (2015) en su investigación analiza y comprueba su hipótesis y objetivos obteniendo un $Rho=0.498$ de significancia entre sus variables: calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un hospital en Ecuador.

Teniendo en cuenta los objetivos del presente trabajo se obtuvieron resultados según el criterio de los sujetos que participaron de la encuesta, en la dimensión integridad el 0.44% considera completamente deficiente, mientras que 43.97% evalúa como eficiente en su mayoría el servicio y la atención brindado por los trabajadores de la MDSJM. La tendencia en esta dimensión es de significado relevante y positivo entre la dimensión integridad y la satisfacción de los contribuyentes, lo cual demuestra la capacidad de los trabajadores de la MDSJM para desempeñar sus funciones.

La dimensión de ética laboral tiene una apreciación de 2.50% por parte de los usuarios que considera deficiente el servicio recibido, así como el 19.56% considera eficiente el servicio recibido, en su mayoría el 37.21% considera como regularmente eficiente el servicio recibido demostrando un significado relevante y positivo, entre la dimensión ética laboral y la satisfacción de los contribuyentes, lo cual demuestra la capacidad de los trabajadores de la MDSJM para desempeñar sus funciones con entrega y vocación.

Del mismo modo la dimensión seguridad tiene una apreciación del 0.00% como deficiente para la dimensión mencionada, y del 33.14% que considera eficiente el servicio recibido, esta tendencia muestra un significado relevante y positivo entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los contribuyentes, lo cual demuestra la capacidad de los trabajadores de la MDSJM para desempeñar sus funciones logrando que el contribuyente se sienta en un ambiente seguro y pueda desenvolverse con mayor convicción.

Con respecto a la dimensión afinidad tiene una apreciación del 0.00% como deficiente para la dimensión mencionada, y del 26.27% que considera eficiente el servicio recibido, esta tendencia muestra un significado relevante y positivo entre la dimensión afinidad y la satisfacción de los contribuyentes, lo cual demuestra la capacidad de los trabajadores de la MDSJM para desempeñar sus funciones usando buenas maneras, así como un buen trato, cordial y desempeño empático.

Asimismo, con respecto a la dimensión componentes físicos se obtuvo que la apreciación del 0.00% considera como deficiente para la dimensión mencionada, y del 14.26% que considera eficiente el servicio recibido, esta tendencia muestra un significado relevante y positivo entre la dimensión componentes físicos y la satisfacción de los contribuyentes, lo cual demuestra la capacidad de los trabajadores de la MDSJM para desempeñar sus funciones en un entorno amigable.

Según la metodología de la investigación del presente trabajo se ha comprobado por intermedio de la aplicación del instrumento, y posterior proceso de análisis de los datos arrojados, el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación tal como se ha ido demostrando con el desarrollo y análisis de los resultados.

Consecuentemente en relación a la justificación de la investigación se demostró que, con las respuestas obtenidas, la variable de calidad de servicio

en sus dimensiones: integridad, ética laboral, seguridad, afinidad y componentes físicos tienen correlación y significancia con la variable satisfacción de los contribuyentes.

El aporte teórico de este trabajo de investigación consistió en importar conocimientos y teorías que contengan un aporte a identificar en vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente que serán de ayuda para el mejoramiento del servicio brindado por los trabajadores de la MDSJM.

El instrumento usado para medir la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente puede ser empleado en otras investigaciones y ser de utilidad a diversos gobiernos locales con el fin de generar un plan de mejoramiento y estrategia para del servicio de los trabajadores, incrementando su calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, constituye en sí un aporte metodológico.

Al final de esta discusión efectuada se concluye que las variables planteadas en esta investigación se relacionan significativamente, siendo que la MDSJM otorga un buen servicio dentro de sus instalaciones según la percepción de los contribuyentes consiguiendo la satisfacción de los mismos basándose en las dimensiones presentadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se puede concluir que, los resultados del estudio estadístico arrojan como resultado un coeficiente de correlación de $\rho = 0.7452$ entre las variables analizadas: calidad del servicio y satisfacción del contribuyente, lo cual significa que el vínculo es verificado como positivo; es decir que teniendo una pertinente y adecuada atención en la calidad del servicio en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción en los contribuyentes, además se obtiene una significancia de $p = 0.000$ con lo cual se aprueba la hipótesis de investigación: La calidad del servicio se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021.
2. Se puede concluir que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.6127$ entre la dimensión integridad y la variable satisfacción del contribuyente, lo cual significa que el vínculo es verificado como positivo; se demuestra que teniendo trabajadores que estén plenamente capacitados y brinden la información de manera asertiva en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, además de una significancia de $p = 0.000$, con lo cual se aprueba la hipótesis específica, H1, La integridad se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021.
3. Se concluye que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.6551$ entre la dimensión ética laboral y la variable satisfacción del contribuyente, lo cual significa que el vínculo es verificado como positivo, se demuestra que teniendo trabajadores que estén plenamente capacitados, que se desenvuelvan basándose en sus principios y profesionalismo en la atención brindada en la MDSJM se

logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, además de una significancia de $p=0.000$, con lo cual se aprueba la hipótesis específica, H2, La ética laboral se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

4. Se puede concluir que, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.5156$ entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del contribuyente, lo cual significa que el vínculo es verificado como positivo, se demuestra que teniendo trabajadores que estén plenamente capacitados en cada una de las funciones que realizan en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, además de una significancia de $p=0.000$, con lo cual, se aprueba la hipótesis específica, H3. La seguridad se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021

5. Se concluye que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.6419$ entre la dimensión afinidad y la variable satisfacción del contribuyente, lo cual significa que el vínculo es verificado como positivo, se demuestra que teniendo trabajadores que ejerzan su trabajo enfatizando en los buenos tratos y teniendo un desempeño empático en la atención brindada en la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, además de una significancia de $p=0.000$, con lo cual se aprueba la hipótesis específica, H4, La afinidad se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021.

6. Se concluye que se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.6419$ entre la dimensión componentes físicos y la variable satisfacción del contribuyente, lo cual significa que el vínculo es verificada como positiva, se demuestra que teniendo espacios adecuados y que

cumplan con la señalización de las oficinas de la MDSJM se logra influenciar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, además de una significancia de $p=0.000$, con lo cual se aprueba la hipótesis específica, H5, Los componentes físicos se vincula en significado relevante con el nivel de satisfacción del contribuyente de la MDSJM en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al corroborar el vínculo entre las variables planteadas en la presente investigación, se sugiere tomar decisiones que conduzcan al mantenimiento de la calidad del servicio brindado por la MDSJM, así como de sus dimensiones de integridad, ética laboral, seguridad, afinidad y componentes físicos, con la finalidad de evitar un déficit en la satisfacción de los contribuyentes.
2. Al corroborar el vínculo entre la integridad y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, se sugiere tomar decisiones que conlleven a ejecutar medidas para el mantenimiento del servicio de los trabajadores de manera integra.
3. Al corroborar el vínculo entre la ética laboral y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, se sugiere tomar decisiones que conlleven a ejecutar medidas para el mantenimiento del servicio de los trabajadores y el desempeño de sus funciones con entrega y vocación.
4. Al corroborar el vínculo entre la seguridad y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, se sugiere tomar decisiones que conlleven a ejecutar medidas para el mantenimiento del servicio de los trabajadores y su desempeño en sus funciones logrando que el contribuyente se sienta en un ambiente seguro y pueda desenvolverse con mayor convicción.
5. Al corroborar el vínculo entre la afinidad y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, se sugiere tomar decisiones que

conlleven a ejecutar medidas para el mantenimiento del servicio de los trabajadores y su desempeño en sus funciones usando buenas maneras, así como un buen trato, cordial y desempeño empático.

6. Finalmente, al corroborar la relación entre los componentes físicos y la satisfacción de los contribuyentes de la MDSJM, se sugiere tomar decisiones que conlleven a ejecutar medidas para el mantenimiento del servicio de los trabajadores para desempeñar sus funciones en un entorno amigable.

REFERENCIAS

- Alvarez Tay, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciamiento. *Industrial data*, 24(1), 23-47.
- Arias, Coello A. (2003). *Quality of services and user satisfaction*. (1° ed.) Madrid: Santísima Trinidad.
- Aspajo Quiroz, U. P. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital De Pucusana*, Lima 2018.
- Ismail, A., & Yunan, Y. M. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269-283.
- Ayala Ramos, P. E. (2020). *Estudio comparativo del grado de satisfacción del usuario y el nivel de calidad del servicio del área de fisioterapia de un Hospital Público vs. Hospital Privado* (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
- Bernabé, Á. D. B., Saavedra, E. F. C., Márquez, C. R., Sánchez, R. M. S., & Alfaro, C. E. R. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244.
- Berné, C. (1997). Modelización de la poscompra: satisfacción y lealtad. *El comportamiento del consumidor*, 163-179.

- Berry, L (1988) La calidad en el servicio, una ventaja estratégica para las instituciones financieras, Madrid: Estudios Gerenciales.
- Castelo Rivas, W. P., Castelo Rivas, A. F., & Rodríguez Díaz, J. L. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista cubana de enfermería*, 32(3), 0-0.
- Colorado, L. C. H., & Mesías, J. F. T. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la Lealtad hacia las empresas de Telecomunicaciones en Colombia.
- Congreso de la Republica del Perú. (2002). Ley N° 27658. Lima: El Peruano.
- Coronado Ramirez, R. M. (2020). Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las instituciones educativas de Lambayeque.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- González, M. A., & Brea, J. F. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 12(1), 251-272.
- Guadalupe Sánchez, A. S. La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020.
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, M. (2014). Metodología de la Investigación (sexta edición). México. Editorial McGraw-Hill Education.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Koontz, H., Weichrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global e empresarial*. Mc Graw Hill Educación.
- Kotler, P. (2009). Marketing. An introduction, 11^a Edición. Global Edition.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- López Mosquera, D. C. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´ s de la ciudad de Guayaquil.
- Katz, D., & López, P. (1977). *Psicología social de las organizaciones* (No. 155.92 K3).

- Martínez San Miguel, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018..
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- Obregón, J. (2021). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Horiz. Med*, 21.
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *International journal of hospitality management*, 18(1), 67-82.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of retailing*, 73(3), 311-336.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2013). *New evaluation of expectations as a benchmark in Service Quality Measurement*. Editorial The Free Press.
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión–2018.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. *Recuperado el*, 29, 10.

- Podestá Gavilano, L. E., & Maceda Kuljich, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48-56.
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3).
- Ribeiro, A. (2003). *Satisfacción del Usuario*. Lima Editorial SAC. (1° ed.)
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. *Trabajo final para optar al título de Magíster, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas, La Plata-Argentina*.
- Ruiz Pinchi, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín–2016.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica.(Quinta Edición ed.). *Lima, Perú: Business Support Aneth*.
- Guede, J. R. S. (2015). *Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales*. Dykinson.
- Spray, A. (2019). *Metodología y diseño en la investigación científica*.
- Tejada Acosta, J. L. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019.
- Thomson, A. (1996). *La satisfacción del Cliente. Madrid: Marketing Digital*. 97–120.

- Thompson, G. (2006). Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 127–141.
- Mendoza, S. R. V., & Mucha, L. R. L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. San Marcos.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Analysis of the Quality of Service and Student Satisfaction at the School of Economics, University of Cartagena, Using a Structural Equation Model. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Calidad de Servicio				
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores 2021-Lima?,	Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2021.	La calidad del servicio de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores 2021-Lima	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Duración de la Atención	1-4	Nunca (1)	Bajo
				Predisposición en la atención			
			Ética laboral	Transmisión de la información correctamente	5-8	Casi nunca (2)	Medio
				Conducta Empática			
			Seguridad	Confianza en el desenvolvimiento de la atención	9-11	A veces (3)	Medio
Comunicación efectiva							
Empatía	Actitud de comprensión frente a la exposición del problema del contribuyente	12-14	Casi siempre (4)	Medio			
Problema Especificos	Objetivos Especificos	Hipótesis Especificas	Componentes Materiales	Espacio y elementos físicos presentes para brindar un buen servicio.	15-18	Siempre (5)	Alto
P1¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021?	OE 1: Determinar cuál es la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2021	HE 1 La fiabilidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021	Variable 2/Dependiente Satisfacción del Contribuyente				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			EXPECTATIVAS	Atención percibida	19-22	Nunca (1)	Bajo

PE 2 : ¿Cuál es la relación entre la ética laboral y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021?	OE 2 : Determinar cuál es la relación entre la ética laboral y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021	HE 2 :La ética laboral se relaciona significativamente con y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021		Calidad de servicio		Casi nunca (2)	
PE 3 : ¿Cuál es la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021?	OE 3 : Determinar cuál es la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021	HE 3 : La seguridad se relaciona significativamente con y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021	EXPERIENCIA	Sensación respecto a la atención	23-24		Medio
PE 4 : ¿Cuál es la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021?	OE 4 : Determinar cuál es la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2021	HE 4 : La empatía se relaciona significativamente con y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021	SATISFACCIÓN	Respuesta gratificante post la atención	25-26	A veces (3)	Medio
P5: ¿Cuál es la relación entre los componentes materiales y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021?	OE 5 : Determinar cuál es la relación entre los componentes materiales y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2021	HE 5 : Los componentes materiales se relacionan significativamente con y el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021.	LEALTAD	Recomendación del contribuyente por el servicio recibido.	27-29	Casi siempre (4)	Alto
						Siempre (5)	

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativo	Población: 304 Contribuyentes de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021	Técnicas: Encuesta	Descriptiva: en forma tabulada usando la hoja Excel versión 10 del Windows, ordenados por sus variables y preguntas, para la estimación de los resultados de acuerdo con los objetivos, uso del STATA
Tipo: No experimental		Instrumentos: Cuestionario	
Nivel: Correlacional	Muestra: La muestra del estudio estará conformada por 170 contribuyentes de la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el 2021		Inferencial: Se usará el coeficiente de correlación de Pearson
Diseño: Transversal			

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	La calidad de servicio "es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16).	Es aquella información otorgada por los contribuyentes de la atención recibida y percibida por parte de los trabajadores de la municipalidad en cuanto a la fiabilidad, ética laboral, Seguridad, empatía y componentes tangibles.	Fiabilidad	Duración de la Atención	Nunca (1)
				Ética laboral	
			Seguridad		
				Empatía	Conducta Empática
			Componentes materiales		Confianza en el desenvolvimiento de la atención
					Comunicación efectiva
Satisfacción del Contribuyente	"La satisfacción del Usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente" (Zeithmal, 2009, p.31).	Percepción del contribuyente post atención por parte de los trabajadores de la Municipalidad en cuanto a sus expectativas, experiencia, satisfacción y lealtad.	Expectativas	Espacio y elementos físicos presentes para brindar un buen servicio.	A veces (3)
				Experiencia	
			Satisfacción		Calidad de servicio
				Lealtad	Sensación respecto a la atención
					Respuesta gratificante post la atención
	Recomendación del contribuyente por el servicio recibido				

**ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES
EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021**

Autor: Valencia Chaparro, Alfredo

Vecinos del Distrito del distrito de San Juan de Miraflores, con todo respeto les presento el siguiente cuestionario, que consta de una serie de preguntas orientadas a medir la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2021; con las alternativas del 1 al 5, por lo que se sugiere responder con honestidad y marcar solo una opción.

Instrumento de recolección de datos

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
MARQUE CON UN ASPA (X) SEGÚN CREA CONVENIENTE		ESCALA				
Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad cumplen con los plazos establecidos para la resolución de su problema?					
2	¿Cuándo acude con un problema, siente usted que los trabajadores que lo atienden están interesados en ayudarlo?					
3	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad se desempeñan bien en cuanto a la atención?					

4	¿Los trabajadores de la municipalidad cumplen en ofrecer las opciones de servicio para solucionar su problema o consulta?					
	DIMENSIÓN 2: ETICA LABORAL	1	2	3	4	5
5	¿La gestión municipal actual les informa a los contribuyentes las capacitaciones de los trabajadores para mejorar su atención?					
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran voluntad para brindar servicio efectivo?					
8	¿Ha realizado alguna encuesta de satisfacción a los contribuyentes por parte de la Municipalidad?					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9	¿Se siente seguro de consultar con los trabajadores de la municipalidad sobre sus dudas, problemas o inquietudes?					
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?					
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?					
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	1	2	3	4	5
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención personalizada hacia los usuarios?					
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y se ponen en su lugar para poder ayudar a resolverlos?					

14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad saben escuchar las necesidades de los contribuyentes?					
	DIMENSIÓN 5: COMPONENTES FÍSICOS	1	2	3	4	5
15	¿Se siente cómodo con el ambiente y mobiliario donde se atiende a los contribuyentes?					
16	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?					
17	¿Logra ubicar con facilidad las diferentes áreas de la Municipalidad?					
18	¿El material informativo que entrega la Municipalidad le resulta útil?					
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE						
Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS					
19	¿La atención que recibió por los trabajadores de la municipalidad fue eficiente?					
20	¿Entiende el proceso y trámites necesarios para la solución de sus problemas, que le indican los trabajadores de la municipalidad?					
21	¿La calidad de servicio que le brindo la municipalidad fue la más eficiente?					
22	¿La calidad de servicio que le brindo la municipalidad fue la eficaz?					
	DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA	1	2	3	4	5

23	Independientemente de si su problema tuvo solución ¿La experiencia que tuvo en la Municipalidad fue satisfactoria?					
24	Independientemente de si su problema tuvo solución ¿La experiencia que tuvo en la Municipalidad fue satisfactoria?					
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
25	¿Después de haber realizado una gestión o consulta en la Municipalidad se siente Satisfecho?					
26	¿Siente que la atención que le dan en Municipalidad cumple con lo que usted espera de un trabajador municipal?					
	DIMENSIÓN 4: LEALTAD	1	2	3	4	5
27	¿Volvería acudir a la municipalidad si tuviera el mismo problema o uno distinto?					
28	Basandose en la atención brindada ¿Recomendaría a sus familiares y amigos acudir a un trabajador de la Municipalidad?					
29	¿Recomendaría a alguna persona de su entorno que busque atenderse con la persona que le atendió a usted?					

1er. Validador: Magister en Derecho Constitucional, Marcial Aspajo Guerra.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad cumplen con los plazos establecidos para la resolución de su problema?	x		x		x		
2	¿Cuándo acude con un problema, siente usted que los trabajadores que lo atienden están interesados en ayudarlo?	x		x		x		
3	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad se desempeñan bien en cuanto a la atención?	x		x		x		
4	¿Los trabajadores de la municipalidad cumplen en ofrecer las opciones de servicio para solucionar su problema o consulta?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 : ETICA LABORAL								
5	¿La gestión municipal actual les informa a los contribuyentes las capacitaciones de los trabajadores para mejorar su atención?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran voluntad para brindar servicio efectivo?	x		x		x		
8	¿La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los contribuyentes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD								
9	¿Se siente seguro de consultar con los trabajadores de la municipalidad sobre sus dudas, problemas o inquietudes?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA								
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención personalizada hacia los usuarios?	x		x		x		
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y se ponen en su lugar para poder ayudar a resolverlos?	x		x		x		
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad saben escuchar las necesidades de los contribuyentes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 : COMPONENTES FÍSICOS								
15	¿Se siente cómodo con el ambiente y mobiliario donde se atiende a los contribuyentes?	x		x		x		
16	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?	x		x		x		
17	¿Logra ubicar con facilidad las diferentes áreas de la Municipalidad?	x		x		x		
18	¿El material informativo que entrega la Municipalidad le resulta útil?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Mgtr. Marcial Aspajo Guerra DNI: 00819724

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Constitucional

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

Lima, 16 de mayo del 2022



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	¿La atención que recibió por los trabajadores de la municipalidad fue eficiente?	x		x		x		
2	¿Entiende el proceso y trámites necesarios para la solución de sus problemas, que le indican los trabajadores de la municipalidad?	x		x		x		
3	¿La calidad de servicio que le brinda la municipalidad fue la más eficiente?	x		x		x		
4	¿La calidad de servicio que le brinda la municipalidad fue la eficaz?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
5	Independientemente de si su problema tuvo solución ¿La experiencia que tuvo en la Municipalidad fue satisfactoria?	x				x		
6	¿La atención que ha recibido por parte de los trabajadores fue adecuada para usted?	x				x		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
7	¿Después de haber realizado una gestión o consulta en la Municipalidad se siente Satisfecho?	x		x		x		
8	¿Siente que la atención que le dan en Municipalidad cumple con lo que usted espera de un trabajador municipal?							
DIMENSIÓN 4: LEALTAD								
9	¿Volvería acudir a la municipalidad si tuviera el mismo problema o uno distinto?	x		x		x		
10	En base a la atención brindada ¿Recomendaría a sus familiares y amigos acudir a un trabajador de la Municipalidad?	x		x		x		
11	¿Recomendaría a alguna persona de su entorno que busque atenderse con la persona que le atendió a usted?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr Marcial Aspajo Guerra DNI: 00819724
Especialidad del validador: Maestro en Derecho Constitucional

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

Lima, 16 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ASPAGO GUERRA, MARCIAL DNI 00819724	ABOGADO Fecha de diploma: 07/09/2007 Modalidad de estudios: -	ASOCIACIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA <i>PERU</i>
ASPAGO GUERRA, MARCIAL DNI 00819724	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/12/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ASOCIACIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA <i>PERU</i>
ASPAGO GUERRA, MARCIAL DNI 00819724	MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL Fecha de diploma: 09/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2009 Fecha egreso: 20/03/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

1/1

2do. Validador: Magister en Gestión Pública, Juan Francisco Murrugarra Beraun.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							✓
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad cumplen con los plazos establecidos para la resolución de su problema?	x		x		x		
2	¿Cuándo acude con un problema, siente usted que los trabajadores que lo atienden están interesados en ayudarlo?	x		x		x		
3	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad se desempeñan bien en cuanto a la atención?	x		x		x		
4	¿Los trabajadores de la municipalidad cumplen en ofrecer las opciones de servicio para solucionar su problema o consulta?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 : ETICA LABORAL							✓
5	¿La gestión municipal actual les informa a los contribuyentes las capacitaciones de los trabajadores para mejorar su atención?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran voluntad para brindar servicio efectivo?	x		x		x		
8	¿La gestión municipalidad realiza encuesta de satisfacción a los contribuyentes?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD							✓
9	¿Se siente seguro de consultar con los trabajadores de la municipalidad sobre sus dudas, problemas o inquietudes?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4 : EMPATIA							✓
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención personalizada hacia los usuarios?	x		x		x		
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y se ponen en su lugar para poder ayudar a resolverlos?	x		x		x		
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad saben escuchar las necesidades de los contribuyentes?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4 : COMPONENTES FÍSICOS							✓
15	¿Se siente cómodo con el ambiente y mobiliario donde se atiende a los contribuyentes?	x		x		x		
16	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?	x		x		x		
17	¿Logra ubicar con facilidad las diferentes áreas de la Municipalidad?	x		x		x		
18	¿El material informativo que entrega la Municipalidad le resulta útil?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mgtr. Juan Francisco Murrugarra Beraun DNI: 10722161

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

Lima, 16 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

JUAN F. MURRUGARRA BERAUN
DNI 10722161

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS							✓
1	¿La atención que recibió por los trabajadores de la municipalidad fue eficiente?	x		x		x		
2	¿Entiende el proceso y trámites necesarios para la solución de sus problemas, que le indican los trabajadores de la municipalidad?	x		x		x		
3	¿La calidad de servicio que le brinda la municipalidad fue la más eficiente?	x		x		x		
4	¿La calidad de servicio que le brinda la municipalidad fue la eficaz?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	✓
5	Independientemente de si su problema tuvo solución ¿La experiencia que tuvo en la Municipalidad fue satisfactoria?	x				x		
6	¿La atención que ha recibido por parte de los trabajadores fue adecuada para usted?	x				x		
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	✓
7	¿Después de haber realizado una gestión o consulta en la Municipalidad se siente Satisfecho?	x		x		x		
8	¿Siente que la atención que le dan en Municipalidad cumple con lo que usted espera de un trabajador municipal?							
	DIMENSIÓN 4: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No	✓
9	¿Volvería acudir a la municipalidad si tuviera el mismo problema o uno distinto?	x		x		x		
10	En base a la atención brindada ¿Recomendaría a sus familiares y amigos acudir a un trabajador de la Municipalidad?	x		x		x		
11	¿Recomendaría a alguna persona de su entorno que busque atenderse con la persona que le atendió a usted?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mgtr. Juan Francisco Murrugarra Beraun DNI: 10722161
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

Lima, 16 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Juan F. Murrugarra Beraun
DNI 10722161

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MURRUGARRA BERAUN, JUAN FRANCISCO DNI 10722161	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 01/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
MURRUGARRA BERAUN, JUAN FRANCISCO DNI 10722161	ABOGADO Fecha de diploma: 11/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MURRUGARRA BERAUN, JUAN FRANCISCO DNI 10722161	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2015 Fecha egreso: 03/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

1/1

3er. Validador: Magister Julio Oscar MARIÑO RIPA, Gobierno y Políticas Públicas.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad cumplen con los plazos establecidos para la resolución de su problema?							
2	¿Cuándo acude con un problema, siente usted que los trabajadores que lo atienden están interesados en ayudarlo?							
3	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad se desempeñan bien en cuanto a la atención?							
4	¿Los trabajadores de la municipalidad cumplen en ofrecer las opciones de servicio para solucionar su problema o consulta?							
DIMENSIÓN 2 : ETICA LABORAL								
5	¿La gestión municipal actual les informa a los contribuyentes las capacitaciones de los trabajadores para mejorar su atención?							
6	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios?							
7	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran voluntad para brindar servicio efectivo?							
8	¿La gestión municipal realiza encuesta de satisfacción a los contribuyentes?							
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD								
9	¿Se siente seguro de consultar con los trabajadores de la municipalidad sobre sus dudas, problemas e inquietudes?							
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza para realizar los trámites?							
11	¿Los trabajadores de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para resolver sus inquietudes y sus problemas?							
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA								
12	¿Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención personalizada hacia los usuarios?							
13	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden sus problemas y se ponen en su lugar para poder ayudar a resolverlos?							
14	¿Siente que los trabajadores de la municipalidad saben escuchar las necesidades de los contribuyentes?							
DIMENSIÓN 4 : COMPONENTES FÍSICOS								
15	¿Se siente cómodo con el ambiente y mobiliario donde se atiende a los contribuyentes?							
16	¿Los trabajadores de la municipalidad utilizan su uniforme de manera apropiada?							
17	¿Logra ubicar con facilidad las diferentes áreas de la Municipalidad?							
18	¿El material informativo que entrega la Municipalidad le resulta útil?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr: Mg. Mariño Ripa, Julio Oscar

DNI: 06052833

Especialidad del validador: Gobierno y Políticas Públicas

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

.....de.....del 2022



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	¿La atención que recibió por los trabajadores de la municipalidad fue eficiente?							
2	¿Entiende el proceso y trámites necesarios para la solución de sus problemas, que le indican los trabajadores de la municipalidad?							
3	¿La calidad de servicio que le brindo la municipalidad fue la más eficiente?							
4	¿La calidad de servicio que le brindo la municipalidad fue la eficaz?							
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
5	Independientemente de si su problema tuvo solución ¿La experiencia que tuvo en la Municipalidad fue satisfactoria?							
6	¿La atención que ha recibido por parte de los trabajadores fue adecuada para usted?							
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
7	¿Después de haber realizado una gestión o consulta en la Municipalidad se siente Satisfecho?							
8	¿Siente que la atención que le dan en Municipalidad cumple con lo que usted espera de un trabajador municipal?							
DIMENSIÓN 4: LEALTAD								
9	¿Volvería acudir a la municipalidad si tuviera el mismo problema o uno distinto?							
10	En base a la atención brindada ¿Recomendaría a sus familiares y amigos acudir a un trabajador de la Municipalidad?							
11	¿Recomendaría a alguna persona de su entorno que busque atenderse con la persona que le atendió a usted?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hg. MARINO RIPA, Julio Oscar DNI: 06052873

Especialidad del validador: GOBIERNO y POLITICAS PUBLICAS

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

.....de.....del 2022



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y nivel de satisfacción del contribuyente por el servicio prestado por una municipalidad, Lima 2021", cuyo autor es VALENCIA CHAPARRO ALFREDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 22% y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID 0000-0003-2325-9579	Firmado digitalmente por: FRONDONVA el 19-08- 2022 19:16:00

Código documento Trilce: TRI - 0420903