



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Acuña Juárez, Damian Alfredo (orcid.org/0000-0002-6242-0946)

ASESORES:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

Dra. Mosqueira Rodriguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres pues sin ellos no habría podido lograrlo, por el apoyo incondicional que me han brindado y por la paciencia que me han tenido. A mis hermanas que me apoyaron y amigos que siempre estuvieron conmigo.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada momento, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser. Gracias a mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me han ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles y agradecer a mis amigos los que siempre estuvieron conmigo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	ii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de servicios en Administracion Tributaria	17
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio	18
Tabla 3. Nivel de satisfaccion del usuario de Administracion	19
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la satisfaccion del usuario_	20
Tabla 5. Relacion entre la calidad del servicio con la dimension percepcion de la variable satisfaccion de los usuarios	21
Tabla 6. Relacion entre la calidad del servicio con la dimension expectativa de la variable satisfaccion de los usuarios	22
Tabla 7. Relacion entre la calidad del servicio con la dimension satisfaccion de la variable satisfaccion de los usuarios	23
Tabla 8. Relacion entre la calidad del servicio y satisfaccion de los usuarios	24

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022, fue una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte trasversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz Tayabamba mayores de 18 años con una muestra de 100. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, en el cual se obtuvieron datos que fueron procesados en SPSS y Excel. El principal resultado fue determinado mediante aplicación de Rho Spearman, del cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.346 que evidencia una relación directa positiva débil entre las variables de estudio. Así mismo, se obtuvo un valor de significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$ el cual indica que la relación es altamente significativa. Es decir, la calidad del servicio si está relacionado directamente con la satisfacción del usuario.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, relación, investigación.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the users of the Tax Administration service of the Provincial Municipality of Patatez-Tayabamba, period 2022, it was an applied type of investigation, of a non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population was made up of users of the Tax Administration of the Provincial Municipality of Patatez Tayabamba over 18 years of age with a sample of 100. The survey technique was applied and the instrument applied was the questionnaire, in which data were obtained that were processed in SPSS and Excel. The main result was determined by applying Rho spearman, from which a correlation coefficient of 0.346 was obtained, which shows a weak positive direct relationship between the study variables. Likewise, a significance value of 0.000 less than $p < 0.05$ was obtained, which indicates that the relationship is highly significant. That is, the quality of the service if it is directly related to user satisfaction.

Keywords: service quality, user satisfaction, relationship, research.

I. INTRODUCCIÓN

Según el autor Erikson, (2017) la calidad de los servicios estos se generan a través de carencias como expectativas de los usuarios, donde el gobierno lo realiza en diferentes organismos, con normas vigentes. No obstante, la gestión en gobiernos municipales en su mayoría de los diversos países no cuenta con un buen servicio de atención de calidad. Hoy en día la innovación en los últimos años se está convirtiendo en un estímulo de la variación para las diferentes instituciones en países con un desarrollo progresivo en Europa y América del norte. Dando preferencia al desarrollo de sus gobiernos tanto locales, centrales y hasta nacionales basados en un punto de partida la sistematización de los procesos usando la tecnología para hacerlos más rápidos y eficientes (p.28).

Por otro lado, Mauro, (2019) nos da a conocer que en latino América ocurren concurrentemente experiencias similares, excepto en los países de Argentina, México y Chile ya que estos países promoverán una gestión de innovación reconociéndose como la primera con un resultado no favorable dirigido a la satisfacción de los usuarios por lo que no se aplicó herramientas que permiten optimizar a la gestión” (p.15).

Según el INEI, 2018 nos informa sobre “ las diferencias dadas en su multiplicidad de los municipios del sur de América latina, pero aprovechando la invención podrá tapar dicha grieta, ya que en el Perú existen 1643 municipios, que por naturaleza estos se enfocan en la gestión directa y autónoma de los recursos donde permitirá la implementación de novedosas políticas y servicios en el sector de salud, turismo, vivienda y ambiente, y por lo que estos sectores son más unidos a la población, sin embargo las circunstancias no son las mismas para algunos lugares que se encuentran bastante retirados del núcleo urbano con muy poca formación en gestión pública, y siendo así esta genera insatisfacción por parte de los pobladores o usuarios” (2018,p,10).

Por ello se hace la referencia, la calidad del servicio es algo primordial a tener en cuenta por las distintas entidades u organizaciones para que de una u otra manera los clientes o usuarios perduren, consiguiendo que estos se vuelvan fidedignos y a

su vez estén complacidos. Hoy en día estamos en un mundo lleno de tecnologías y globalizado en donde la mayoría de las entidades toman en cuenta de manera preocupada en el mejoramiento de la atención que se brinda. Así mismo se realizan múltiples investigaciones de mercado para poder solucionar las carencias que presentan los clientes o usuarios, en donde se mejorara dándole un valor agregado y una atención donde el cliente se sienta cómodo y placido. En la actualidad la gestión pública cuenta con ciertos problemas y uno de ellos es la mala calidad de atención dirigido a los contribuyentes, debido a que estos tienen constantes reclamos, quejas de cómo son atendidos por el personal de estas entidades dando como resultado el descontento o insatisfacción de los usuarios, en donde se reconoce que la calidad del servicio es una exigencia constitucional donde se podría expresar que es una obligación esencial por parte de la municipalidad Provincial de Patate-Tayabamba, donde esta entidad como las demás entidades públicas tienen compromiso con la comunidad.

En nuestro país en su mayoría de las municipalidades son afectadas debido a que no presentan una buena calidad de servicio, siendo esta el principal motivo para que los usuarios perciban satisfacción al momento de ser atendidos respecto a los servicios que se les está brindando, pero en las municipalidades se llega a percibir que carecen de una buena calidad de servicio ya que los diferentes usuarios hacen presente sus diferentes reclamos y malestar por la atención que se les brinda. (INEI,2018, P.15).

Algunas magnitudes sobre las quejas donde estas se aglomeran durante el año de las diferentes entidades, estas son: “conforme con los datos recolectados de la defensoría del pueblo, las instituciones del estado peruano tubo un numero alto en quejas recibidas se recibieron aproximadamente 33,748 para ser exactos. Las instituciones o entidades con menos porcentaje de quejas fueron las Oficina de Normalización Previsional (ONP) con 14,2%, seguido de las direcciones regionales que acumuló 14,7% y las entidades con mayor porcentaje de quejas durante ese año fueron las municipalidades provinciales que acumularon un 22,4%, se podría recalcar que las empresas prestadoras de servicio público son objetos de un sin

números de quejas, en lo que estas se originan por una mala atención al ciudadano. (El diario El Comercio, 2015, p. 10).

En la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba en Administración Tributaria se encontró algunos problemas carentes de una buena atención al contribuyente, el aplazamiento de los tramites documentarios ya a las constantes quejas y reclamos de los usuarios debido a malos manejos que esta presenta, es por este motivo la investigación es conveniente, porque los resultados serán muy beneficiosos para dicha entidad pública. Ya que nos ayudarán a solucionar problemas que encontremos en el área, donde los usuarios estarán satisfechos por los servicios que esta brinda, también la institución tendrá una mejora en el ámbito que corresponde a atención del usuario con buena calidad de servicio , teniendo en cuenta: la atención personalizada, rapidez en el servicio, confiabilidad y solución de problemas, mediante herramientas a través de un diagnóstico situacional que nos permitirá identificar las problemáticas existentes.

Por eso nos planteamos la siguiente pregunta: ¿cómo se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

La presente investigación se justifica por: justificación teórica, nos permitirá la verificación de diferentes teorías y distintos análisis de conceptos relacionados con las variables de este estudio, enriqueciendo el estudio de la revisión bibliográfica en el área administrativa y de marketing. Este estudio es esencial para poder reconocer que la variable calidad del servicio se basa en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasurman, Berry y zeithaml.

Así mismo, la investigación se justifica por sus implicancias prácticas, puesto que los resultados nos permitirán una evaluación que nos permita realizar la implementación y un planeamiento para la mejora que permitirá trabajar sobre bases de necesidades que se manifiesten sobre la calidad del servicio que brinda la institución a los usuarios. Este tipo de recomendaciones la institución logre diferenciarse por el servicio de calidad que la esta brinda a los contribuyentes.

Finalmente, el estudio se justifica metodológicamente, en función que permite el uso de instrumentos de medición en esta investigación se realizara una encuesta para poder medir las diferentes variables.

Por lo tanto este trabajo tiene el objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022, para lograr nuestro objetivo principal tenemos que tener en cuenta lo siguiente: Identificar el nivel de calidad de servicios en Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba, periodo 2022 así mismo medir el nivel de la satisfacción del usuario del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022 y determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de servicios con la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

En la presente investigación se plantea la hipótesis: existe relación directa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las siguientes investigaciones nos ayudaran a dar soporte a nuestro problema de investigación planteado:

Según Sánchez et al. (2020) Considero el siguiente objetivo: “En el trabajo que desarrollas, tomo como tu pregunta general la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Ciudad de Comas en el 2020? En el mismo propone el siguiente objetivo general: Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ciudad de Comas en el año 2020. A medida que avanzaba en su investigación, las técnicas de encuesta fueron apreciadas cuando se utilizaron para evaluar la calidad del servicio. Variables de calidad de servicio y sus dimensiones: Confiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles, así mismo, variables de satisfacción del usuario y sus dimensiones Expectativa, Experiencia, Satisfacción y Lealtad. además, Utilizando un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo correlacional transversal, la encuesta se realizó con una muestra de 300 usuarios que realizaban trámites rutinarios en la ciudad. Así mismo se utilizó como herramienta de investigación el cuestionario que contiene 29 preguntas cerradas, además se validó el cuestionario por juicio de expertos para determinar la confiabilidad del alfa de Cronbach y medir la relación entre dos variables utilizando el coeficiente Rho de Spearman” (Guadalupe, 2020, pág. 5).

Según Gaspar, Guillén et al.(2015) en el estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subdirección contable y financiera de la provincia y municipio de Huancavelica en el año 2012”, los objetivos son los siguientes: “En el pasado diez años en este caso, la calidad del servicio de las instituciones públicas no es tan buena, ya que se puede observar que brindan servicios deficientes, otro caso específico es la sub administración contable y financiera de la provincia y el municipio de Huancavelica, ellos se encuentran atravesando un proceso en el cual, buscan activamente mejorar la calidad del servicio que brindan a sus usuarios, y más aún mejorar la satisfacción de los usuarios, Por eso se hizo este estudio. Por lo que se formuló un objetivo general: determinar en qué medida la calidad del

servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica; se basa en métodos de correlación cuantitativa de tipos básicos, para que científicos, educativos, deductivos y analíticos Métodos de investigación integrales. donde se aplica la herramienta SERVPERF a la variable independiente y la escala de satisfacción del usuario a la variable dependiente. En conclusión, se determina que si existe una relación significativa ($rs=0.882$) entre dos variables, entonces podemos decir que existe una correlación directa bastante fuerte entre estas dos variables. (Gaspar, L, Sánchez, M, 2015, p. 10).

Machaca & Mamani (2021) tiene como objetivo lo siguiente: “la problemática social concurrente fue la causa para que el presente trabajo de investigación se desarrolle, donde los trabajadores o colaboradores de las instituciones y los usuarios carecen de una comunicación eficaz, lo cual se ve claramente en los servicios que la institución brinda. Lo cual fue motivo para generar diversos problemas; por eso fue importante la realización de un trabajo de investigación que nos aboque a la realidad. El objetivo general de este análisis es la percepción de los usuarios sobre la calidad y satisfacción de los servicios prestados por los funcionarios municipales del Distrito de Ichunia, Provincia General Sánchez Cerro, Región Moquegua, en el año 2018. Por lo que este trabajo muestra un modelo exploratorio fenomenológico, con diseño aplicado de enfoque cualitativo. De forma intencional de tomo el muestreo no probabilístico, por lo que se toma en cuenta las diferentes perspectivas de los usuarios informantes lo que se realizó a 30 entrevistados, la observación directa y la entrevista profunda fueron las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los resultados obtenidos del procesamiento se utilizaron un software de procesamiento Atlas ti. En lo cual se podría decir que el resultado adquirido es que los usuarios tienen una perspectiva negativa en cuanto a calidad del servicio y satisfacción que esta brinda. También no solo de podría decir que la calidad del servicio brindada es mala sino también por la carencia de efectividad del desarrollo y mala gestión de dicho distrito” (Machaca, S, Mamani, E, 2021).

Silva, (2018) “El objetivo es “determinar el nivel de satisfacción del usuario en una ciudad de la región Lambayeque, teniendo como resultado final que la satisfacción del usuario en una ciudad de la región Lambayeque se rige por varios criterios como expectativas, lealtad del usuario grado, institucionalización y capacidad de respuesta del usuario. colaborador. La implementación del trabajo se realizó sobre 3020 usuarios, de los cuales se tomó como muestra a 108 usuarios, también formaron parte de la muestra algunos de los directivos de las entidades (p. 7).

Navarro & Humberto (2018) cuyo objetivo es “determinar el nivel de satisfacción del usuario en una ciudad de la región Lambayeque, el resultado final es que la satisfacción del usuario en una ciudad de la región Lambayeque se rige por múltiples criterios como expectativas, lealtad del usuario, institucionalización y respuesta de los usuarios. Colaboradores. La implementación del trabajo se realizó sobre 3020 usuarios, de los cuales se tomó como muestra a 108 usuarios, y algunos directivos de la entidad también formaron parte de la muestra (p. 7). la encuesta se realizó en Bei Una muestra de 138 usuarios de los municipios regionales de Londres. Utilizando la prueba binominal como prueba estadística, se especificó que ambas variables tienen una relación alta en lo que se concluyó que el personal requiere de capacitación en atención al usuario, en atención cortes, buen trato, practica de valores, comunicación y sobre todo evitando conflictos, de este modo podrá ofrecer la municipalidad un óptimo servicio dirigido al usuario para este se sienta satisfecho con el trato brindado. (p.6).

Marquina, (2018) con el siguiente objetivo: “Determinación de la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital Pucusana de Lima – 2018”, el producto final de este estudio muestra el nivel estadístico RHO de spearman ($p= 0.000 < 0.05$), aceptando así la hipótesis alternativa, indicando así una relación significativa entre las dos variables (p.7). A continuación, se presentará la teoría en la que se basará este estudio:

Con respecto al tema de calidad de servicio, Berry (1993). define lo siguiente “La calidad de servicio es la holgura del desacuerdo o diferencias que tiene el usuario de acuerdo al servicio que se le brinda por parte de los colaboradores de las

diferentes entidades donde este ha sido atendido. Siendo así el cliente tiene expectativas o deseos y sus percepciones de acuerdo a las experiencias vividas teniendo en cuenta la percepción que este tiene en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (p.45).

Por otro lado, Kotler, (1997). indica que “es cualquier actividad o características que una parte proporciona a otra parte donde esta no es visiblemente invisible, se podría decir que esta no conduce a ser dueña de nada. Siendo así su producción y el producto físico pueden estar relacionados como también no, (p. 656).

A continuación, presentaremos el siguiente modelo, referente a la calidad del servicio:

El modelo SERVQUAL el cual este fue publicado en el año 1988 por primera vez, donde este es fogueado por considerables mejoras y verificaciones, desde ya ese entonces. “el modelo SERVQUAL se considera un método de investigación muy usado en diferentes investigaciones, que les permite realizar mediciones a la calidad del servicio, encontrar y entender las perspectivas de los usuarios, así como también conocer su estimación por el servicio que se les brinda. Siendo así los aspectos cuantitativos y cualitativos se podrán analizar con este modelo. Asimismo, nos permite comprender factores de los usuarios que estos no se pueden controlar y que también estos pueden ser impredecibles (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2009, p.145).

El modelo SERVQUAL permite comer información detallista o cuidadosa sobre: diferentes criterios de los clientes o usuarios, el servicio que brindan las diferentes empresas, comentarios o críticas y hasta sugerencias de los clientes que estos tienen dirigidos a posibles mejoras en algunos factores, diversas impresiones por parte de los colaboradores respecto a la perspectiva y percepción de los usuarios. De igual manera el modelo es utilizado como un instrumento para la mejora como también para la comparación con otras instituciones (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2009, p.145).

El modelo SERVQUAL utilizaremos para poder medir la calidad del servicio donde este posee cinco dimensiones:

Fiabilidad. - Se refiere a la capacidad para poder realizar los servicios que uno promete de forma segura y cuidadosa, en conclusión, que la institución cumpla lo que prometió, de entregas abastecimientos del servicio y sobre todo darle un buen resultado a las consultas o problemas que los clientes o usuarios han requerido.

Sensibilidad. - Se refiere a la disposición de los colaboradores para poder ayudar a los usuarios o para prestarles un servicio eficaz y adecuado. También se refiere a la atención, urgencia e interés que este presta para tratar de darle soluciones a los problemas o dudas que los usuarios tengan.

Seguridad. - Se refiere a las capacidades de conocimientos y al interés de atención de los colaboradores en donde este demuestra sus aptitudes o destrezas para generar credibilidad, seguridad y confianza hacia los usuarios.

Empatía. - Es el nivel de entendimiento de atención individual que ofrecen estas diferentes instituciones a sus usuarios. Donde este debe difundir por medio de un servicio individualizado lo cual el colaborador deberá ser capaz de ponerse la situación emocional que el usuario presenta.

Elementos tangibles. – son las infraestructuras, materiales, instalaciones y el personal que las instituciones muestran a los usuarios para poder encantar a los usuarios.

Siguiendo el modelo tenemos un “modelo de brechas” propuesto por algunos de los autores, señalando algunas de las diferencias entre las características más relevantes de un buen servicio, las necesidades que realmente quieren los clientes y la percepción de los colaboradores sobre lo que quieren los clientes. Se sabe que las grietas identificarán cinco distancias que estas provocan obstáculos o impedimento en la entrega del servicio y que además esta influye en la apreciación concluyente que los usuarios realizan con respecto a la calidad del servicio que se les brinda. (Servqual, Parasuraman, Zeithaml, Berry, 2009, p.150).

Brecha 1.- Se refiere a las diferencias existentes entre lo que el cliente espera de como tendría que ser atendido y las intuiciones de los colaboradores de las instituciones que tienen hacia los usuarios, de este modo si los colaboradores de las instituciones no llegaron a entender lo que el cliente necesita entonces se podría decir que difícilmente los colaboradores podrán promover y desarrollar acciones en el cual hacer que los clientes se sientan satisfechos de sus necesidades y lo que ellos esperaban.

Brecha 2.- Se refiere a las diferencias existentes de las intuiciones de los directivos y de las explicaciones de las reglas de la calidad del servicio. En donde el traductor de las expectativas es el encargado que debe de estar asistente para poder evitar estas grietas, reconocida de normas específicas existentes del buen servicio prestado.

Brecha 3.- Se refiere a la falta de convenio entre la determinación de la calidad del servicio y las actividades a realizar de los colaboradores, en donde la calidad del servicio no podrá ser el indicado si es que las normas de la calidad del servicio no se efectúan de una manera sensata.

Brecha 4.- Se refiere al desacuerdo que hay entre la comunicación externa y los colaboradores donde esta se encarga de hacer saber a los usuarios lo que la institución les ofrece, para SERVQUAL la comunicación externa es un componente claves para la creación de la perspectiva de los usuarios, también se puede decir que la comunicación externa que brinda la institución por medio de publicidad y promesas estas podrán afectar o favorecer a la institución.

Brecha 5.- Se refiere a la discrepancia entre la percepción del cliente y sus propias expectativas. Así, las brechas antes mencionadas nos permitirán detectar fallas organizacionales, tanto en términos de seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y elementos tangibles, en donde estos aspectos van a lograr que la institución tome cartas al asunto y poder eliminar las distintas brechas que hay en ella, y lograr elevar a calidad en el servicio brindado.

Por último, tenemos el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management, 2018), que nos dice que la gestión de la calidad es un elemento básico de las organizaciones del mundo oriental, y dice: "Una buena organización alcanza y mantiene un buen nivel de excelencia, cumple o incluso supera la Satisfacción en diferentes grupos de intervención". EL principal objetivo de este modelo es conseguir la satisfacción del cliente mediante un buen liderazgo que los proyecte a impulsar a la política y a las estrategias definidas un oportuno uso de la gestión de procesos y recursos para conseguir mejores resultados (p.101).

Este modelo nos ha permitido el entendimiento de una buena organización y los excelentes resultados que se han visto.

De este modelo nos presenta 3 elementos como son: Valores de excelencia, criterios y el esquema lógico de REDER, interactuando de esta manera.

EL esquema Lógico de REDER sabemos que es un instrumento que nos permite impulsar la mejora de las distintas áreas de una organización o institución, esto se puede aplicar en cualquier institución, sin importar el sector o tamaño.

Para finalizar con este modelo los valores que promueve el EFQM se visualizan en: añadir valor al cliente, esto quiere decir que vamos a satisfacer sus necesidades, expectativas y las oportunidades; otro de los valores que ve el modelo es crear un futuro sostenible, promoviendo cosas positivas en su entorno; el siguiente valor es desarrollar la capacidad organizacional es decir tener una gestión eficaz ya sea dentro o fuera de ella; Creatividad e innovación, entendiendo que es el mayor valor que se le puede dar a una organización a través de la mejora continua y la innovación sistémica; liderazgo visionario, contar con líderes inspirados para mejorar el futuro y hacerlo realidad; gerencia ágil, esto implica que los integrantes deben de tener la habilidad para enfrentar el problema o las oportunidades que se presenten en el momento oportuno; otro de los valores es que se tiene lograr el éxito con el talento corporativo y a que se refiere con esto, la organización tiene que valorar su capital humano que lo respalda; por ultimo tenemos los resultados sostenibles que se satisfacen en el tiempo (European Foundation For Quality Management, 2018,p.106).

Con respecto a la variable de Satisfacción del usuario, la palabra “satisfacción” proveniente del latín *satisfactio*, se refiere a acciones y efectos que logran satisfacerse.

Según Albrecht & Zenke (2002) indica que la satisfacción se logra cuando una empresa o institución brinda servicios calificados buenos por encima de otra, teniendo en cuenta que la institución logre empatizar con el usuario. Por ende, son los colaboradores de cada institución los que deben de conservar y aumentar la calidad del servicio que brindan.

Para Douglas & Bateson (2012). Históricamente la satisfacción dirigida al cliente es un campo estudiado bastante extenso. En donde define que una empresa que brinda servicios sin sus clientes no hay razón de su existencia. Entre otras cosas, las empresas que brindan servicios están obligadas a medir la satisfacción del cliente y no deben esperar las quejas de los usuarios para que la empresa pueda tomar medidas y revelar las quejas de los usuarios. Algunos autores dicen que la satisfacción del cliente es una comparación entre sus expectativas y las percepciones del servicio real que brinda una institución (p. 288 – 289).

Según Zeithaml & Bitner (2002) esclarece que la expresión satisfacción esta evaluada por el cliente que este ha sido atendido, es decir, los usuarios a través de sus experiencias contrastan sus expectativas con el servicio recibido. De ese modo, el usuario puede resultar insatisfecho ya que el servicio que se le brindo no completo sus expectativas.

Según Renata (2010). Empresas exitosas perduran en el mercado de manera creciente y en función a desarrollo, según lo que dijo Levittello la industria no es considerado como producción de recursos sino es considerado a manera de proceso de satisfacción del consumidor. Para que una institución asegure u futuro, son los clientes los que pueden hacer eso, no existe un factor tan terminante con aquel, por tanto, la exigencia que tienen los clientes es prioridad para que la institución cerciore su supervivencia en el mercado. (p. 99)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, así como expresa Hernández y Mendoza (2018), afirmando que los conocimientos que se tengan de manera subjetiva se lleguen a concretizar y alcanzar un conocimiento y manejo de datos de manera cuantitativa, a través de la aplicación de la estadística.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño es descriptivo- correlacional, según (Rodríguez, 2021) indica que busca asociar la relación y la correlación de las variables, es por eso que, en esta encuesta, estos se observan en escenarios naturales y describen las características de dos variables: También son relevantes la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la gestión tributaria, ya que nos permite percibir el comportamiento de cada dimensión sobre sus variables, permitiéndonos así conocer la relación que existe entre ambas variables

3.2 Variables y operacionalización.

Variable calidad del servicio

Definición conceptual: Según la calidad de servicio es la holgura del desacuerdo o diferencias que tiene el usuario de acuerdo al servicio que se le brinda por parte de los colaboradores de las diferentes entidades donde estos han sido atendidos (Berry 1993).

Definición operacional: para el presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento de investigación cuestionario que consta de 06 ítem para medir la variable de Calidad de servicio a partir de la aplicación de la técnica de la encuesta.

Indicadores: El primer indicador es solución de problemas lo que nuestros usuarios desean es que los problemas que tengan san solucionados de la manera más rápida y eficaz posible, el siguiente indicador es Información clara y precisa, como tercer indicador tenemos Rapidez del servicio, el cuarto indicador es la confiabilidad y por último tenemos la atención personalizada.

La escala de medición: Escala Ordinal.

Variable satisfacción del usuario

Definición conceptual: indica que la satisfacción se logra cuando una empresa o institución brinda servicios calificados buenos por encima de otra, teniendo en cuenta que la institución logre empatizar con el usuario. Por ende, son los colaboradores de cada institución los que deben de conservar y aumentar la calidad del servicio que brindan (Albrecht & Zenke ,2002).

Definición operacional: para el presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento de investigación cuestionario que consta de 11 ítem para medir la variable: satisfacción del usuario aplicando la técnica de la encuesta.

Indicadores: El primer indicador es impresión se da cuando los usuarios tienen un juicio crítico sobre algo o alguien. El segundo indicador es comodidad se refiere a los usuarios que se sientan confortables con los colaboradores en pocas palabras que se sientan bien, satisfechos. El tercer indicador es la perspectiva se refiere a lo que piensan los usuarios de los colaboradores que si en realidad están haciendo bien su trabajo. El cuarto indicador es posibilidad se refiere a que los usuarios vuelvan a querer adquirir los servicios que la empresa brinda. El quinto es comunicación directa es decir que la empresa tiene relación directa con los usuarios. El sexto es asesoramiento se refiere a que los colaboradores indicaciones claras para que los usuarios entiendan de una maneja mejor. Como último indicador tenemos la motivación se da cuando los colaboradores brindan servicios de una manera muy amables, clara, sin que los usuarios de sientan incomodos a consecuencia de eso motiva a los usuarios a que vuelvan a la institución o empresa.

La escala de medición: Escala Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Se tomará en cuenta a todos los contribuyentes de la ciudad de Tayabamba que son un promedio de 1971 pobladores que contribuyen en la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

3.3.2. Muestra

Como subgrupo de una población que congrega un conjunto de características a fines y a su vez es ejemplar porque caracteriza al universo de estudio como tamaño de la muestra se consideró a 100 contribuyentes de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba. Los cuales están registrados en la base de datos de la institución.

3.3.3. Muestreo

Muestreo por conveniencia- no probabilístico. Es no probabilístico, dado que las unidades de observación no se encuentran en las mismas condiciones de ser elegida para ser parte de la muestra y es por conveniencia, por cuanto el investigador a su propio criterio y accesibilidad solo se consideró a 100 contribuyentes de la institución mencionada.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por 100 contribuyentes de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta, ayudo a recaudar la información de los encuestados.

Instrumento de recolección de datos: Cuestionario, mediante este instrumento se recolectará y analizará si es buena la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se podrá definir con la compilación de información por medio de un cuestionario que se aplicará a usuarios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba. De esta manera se podrá conseguir información más clara y precisa contribuyentes, esta investigación se centrará en analizar los datos de manera descriptiva a nivel de variable calidad del servicio y satisfacción del usuario.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio es descriptivo en tanto describirá los datos obtenidos a través de una encuesta tipo cuestionario para mostrar información sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Impuestos Provincial y Municipal de Pataz-Tayabamba durante el periodo 2022. Los datos obtenidos a través del Programa de Apoyo Estadístico podrán ser tabulados en Microsoft Excel donde se analizará cada indicador de las variables y los resultados se interpretarán en tablas, gráficos descriptivos o figuras para una mejor comprensión a ser utilizados en el programa. Soporte estadístico de SPSS para realizar un modelo SERVQUAL para analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la administración tributaria del municipio provincial de Pataz-Tayabamba en el año 2022.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos a utilizar en esta investigación son la honestidad, responsabilidad y confidencialidad, en los resultados que se obtendrán, confidencialidad para mantener la privacidad de la información brindada por los usuarios, responsabilidad y honestidad para el cumplimiento de las normas APA y reglamentos que se establecerán en este proyecto de investigación, de igual manera la información encontrada de los usuarios de la Municipalidad será verdadera, verídica y precisa donde no será alterada de ninguna forma

IV. RESULTADOS

En la tabla 1 se realizó el análisis descriptivo para identificar el nivel de calidad de servicios en Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba, periodo 2022.

Tabla 1

Nivel de calidad de servicios en Administración Tributaria

Variable	Nivel	ni	%
Calidad del Servicio	Bueno	1	1%
	Regular	69	69%
	Malo	30	30%
Total		100	100%

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre de 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba.

Interpretación:

En la tabla 1, se demuestra que solo el 1% de los usuarios de la muestra consideran que la calidad de servicio de esta institución tiene un nivel bueno en calidad del servicio, debido a que los usuarios consideran que cuentan con el conocimiento correcto para resolver sus dudas o problemas, el 69% de la muestra tiene una percepción del servicio en un nivel regular, porque sienten que la institución no cuenta con los instrumentos correctos para hacer más ágil la atención de este servicio y un 30% del total de la muestra percibe que la atención del servicio tiene un nivel malo pues consideras que no tiene los instrumentos correctos para resolver sus dudas o problemas, no se encuentran capacitados por la institución en conclusión en rasgos generales los usuarios perciben que el área de Administración Tributaria brindan servicios con un nivel regular en calidad del servicio.

En la Tabla 2 se realiza un análisis descriptivo para comprender los niveles de dimensión de la calidad de los servicios que brinda la Dirección General de Tributación Municipal Provincial Pataz-Tayabamba durante el periodo 2022.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio

Dimensión	Nivel	ni	%
Empatía	Bueno	0	0%
	Regular	65	65%
	Malo	35	35%
	Total	100	100%
	Nivel	ni	%
Elementos Tangibles	Bueno	0	0%
	Regular	67	67%
	Malo	33	33%
	Total	100	100%
	Nivel	ni	%
Capacidad de Respuesta	Bueno	0	0%
	Regular	69	69%
	Malo	31	31%
	Total	100	100%
	Nivel	ni	%
Capacidad de respuesta	Bueno	2	2%
	Regular	66	66%
	Malo	32	32%
	Total	100	100%
	Nivel	ni	%
Seguridad	Bueno	1	1%

Regular	66	66%
Malo	23	23%
Total	100	100%

Nota: información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 2 basado en la información recolectada mediante el personal del servicio tributario no tiene empatía con el usuario teniendo como respuesta que el 47% de aprobación en la encuesta, además no cuenta con capacidad de respuesta ni seguridad pues los usuarios consideran que más del 50% lo consideran malos por falta de capacitación.

En la Tabla 3 se realiza un análisis descriptivo para comprender la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la administración tributaria.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario de Administración

Variable	Nivel	ni	%
Satisfacción	Alto	1	1%
	Moderado	37	37%
	Bajo	62	62%
Total		100	100%

Nota: información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba.

Interpretación:

En la tabla 3, solo el 1% de los usuarios que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba

consideran que tienen un nivel de satisfacción alto, pues solo para este pequeño porcentaje cumplió con las expectativas en su totalidad, para el 37% de los usuarios tiene un nivel moderado porque cumplieron con resolver sus dudas o problemas pero de una manera deficiente tanto sea por el tiempo de demora o por la falta de capacidades al resolver el problema, pero lo que nos resalta más es el porcentaje de satisfacción bajo con un 62%, esto quiere decir que el personal a cargo de la atención del Servicio de Administración Tributaria cuenta con diferentes problemas que mediante la capacitación y la retroalimentación podrá subsanar.

En la Tabla 4 se realiza un análisis descriptivo para comprender las dimensiones del nivel de satisfacción de los usuarios en el ámbito de la administración tributaria.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión	Nivel	ni	%
Percepción	Alto	0.5	0.5%
	Moderado	79	79%
	Bajo	20.5	20.5%
Total		100	100%
	Nivel	ni	%
Expectativa	Alto	2	2%
	Moderado	89	89%
	Bajo	9	9%
Total		100	100%
	Nivel	ni	%
Satisfacción	Alto	0.4	0.4%
	Moderado	39.3	39.3%
	Bajo	50.1	50.1%
Total		100	100%

Nota: información recolectada del mes de setiembre del 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

Interpretación:

En la tabla 4 la dimensión correspondiente a la percepción según los usuarios es de 52% para la alternativa bajo porque consideran que la atención es carente de empatía. En consecuencia, el nivel de satisfacción es considerado bajo también obteniendo el 50.1%, además de eso que no cumplen con las expectativas del usuario por falta de conocimiento en el desarrollo de sus funciones. Y así, es como las expectativas del usuario llegan a ser bajas al momento de acercarse a las oficinas administración tributaria.

En la tabla 5 relación entre las dimensiones con satisfacción de los usuarios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

Tabla 5

Relación entre la calidad del servicio con la dimensión percepción de la variable satisfacción de los usuarios.

		Calidad	Percepción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,226*
		N	100
	Percepción	Coeficiente de correlación	,226*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,024
			100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: esta información fue adquirida del mes de setiembre del 2022 para una muestra realizada a 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

Interpretación:

Las mediciones de calidad para las oficinas de impuestos provinciales y municipales en Pataz-Tayabamba se relacionan con la dimensión percepción de

satisfacción del usuario. La Tabla 5 indica que el coeficiente de correlación entre estos dos valores es 0,226, lo que se traduce en una correlación débilmente positiva. Además, existe una relación significativa entre las mediciones para valores de p que no son inferiores a 0,05 y la calidad general del servicio de las oficinas de impuestos.

En la Tabla 6, se presenta el análisis de correlación para identificar la relación entre la calidad del servicio y las Dimensiones de la Expectativa de Satisfacción de la Variable de Usuario de la Dirección Tributaria Municipal Provincial de Pata-Tayabamba en el año 2022.

Tabla 6

Relación entre la calidad del servicio con la dimensión expectativa de la variable satisfacción de los usuarios.

			Calidad	Expectativa
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
	Expectativa	Coeficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

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

Nota: información recolectada del mes de setiembre del 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Patatez- Tayabamba.

Interpretación:

La Tabla 6 muestra que el coeficiente de correlación entre la calidad del servicio y la dimensión expectativa es de 0,295, lo que indica que existe una correlación positiva débil. Nuevamente se encontró una correlación significativa, como un valor de $p < 0.01$, lo que permitió confirmar la calidad del servicio de las

oficinas tributarias provinciales y municipales con la variable satisfacción del usuario de Pataz-Tayabamba. Tributación Provincial Municipal Pata-Tayabamba 2022.

En la tabla 7 se hizo el análisis correlacional para determinar la relación entre la calidad del servicio con la dimensión satisfacción de la variable satisfacción de los usuarios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba periodo 2022.

Tabla 7

Relación entre la calidad del servicio con la dimensión satisfacción de la variable satisfacción de los usuarios

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Nota: información recolectada del mes de setiembre del 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

Interpretación:

La tabla 7 muestra que el coeficiente de correlación entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción es de 0,315, lo que indica que existe una correlación positiva débil. Nuevamente existe una correlación significativa como un valor de $p < 0.01$, lo que permite afirmar que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción de la variable satisfacción de los

usuarios de las oficinas de administración tributaria de la municipalidad provincial de Pataz- Tayabamba

En la Tabla 8 se muestra el análisis de correlación para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Tributaria Municipal Provincial Pata-Tayabamba, periodo 2022.

Tabla 8

Relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,346**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,346**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Nota: información recolectada del mes de setiembre del 2022 a una muestra de 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

Interpretación:

La tabla 8 muestra que el coeficiente de correlación entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción es de 0,346, mostrando una correlación positiva débil. Asimismo, el valor de $p < 0.01$ tiene una correlación significativa, lo que permite tener la certeza de que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción de la variable satisfacción del usuario de las autoridades tributarias provinciales y municipales de Pataz. -Tayabamba.

4.1. Contrastación de hipótesis:

Hipótesis:

Durante el 2022 existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los servicios de administración tributaria provincial y municipal de Pataz-Tayabamba.

Los resultados muestran que la correlación Rho de Spearman entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario es de 0,346, $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del usuario. Dirección Provincial y Municipal de Finanzas de Pataz-Tayabamba, 2022.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al análisis descriptivo de la calidad del servicio que brindan en Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022 mostro que el 69% califica con un nivel de calidad regular, el 30% un nivel de calidad malo, Esto quiere decir que la calidad del servicio se encuentra en un nivel normal, por lo que la encuesta realizada por Martínez (2018) en su encuesta “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el 46,2% de la muestra total de 78 usuarios confirmó que la calidad del servicio era normal , y el 33,3% de los resultados obtenidos a través de la dimensión de elementos tangibles se consideraron normales, pero el 44,9% de los usuarios afirmaron que los elementos tangibles fueron Bueno, así lo hace el estudio de Vigo Gálvez, María (2021) Así lo indica en su estudio “Análisis de la Calidad del Servicio en Restaurante Pimentel La Proa”, donde evaluó la gestión del servicio de alimentos, donde se evaluó la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la amabilidad y finalmente la empatía del personal, resumiendo su encuesta obtuvo un buen resultado; al contrario, el estudio de Machaca y Mamani (2021) muestra que en su estudio los usuarios tienen una percepción negativa de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. De igual forma, Berry (1993) afirma que “la calidad de servicio se refiere a la facilidad con que un usuario diverge o se diferencia en función de los servicios que le brindan sus colaboradores en distintas entidades”. (página 45).

En cuanto a la Satisfacción de los usuarios de la Hacienda Provincial y Municipal de Pataz-Tayabamba, durante el 2022 el 1% de los usuarios considera que el servicio es de alta atención, por lo que podemos decir que la satisfacción de los usuarios con este servicio se encuentra en un nivel bajo, a diferencia de lo ocurrido. en Huamán (2017) en su estudio “Calidad de Servicio y Satisfacción en la Ciudad de Colongo”, tal como se muestra en la encuesta a 20 personas, el 74,2% identificó su satisfacción como media, seguida del 11,9% baja y el 3,6% baja. Por otro lado, los resultados están relacionados con Hidalgo, Jorge y Tananta, Newston (2021) Entre ellos el estudio: “Calidad del Servicio y su Impacto en la Satisfacción del Paciente en Centro Médico Cajamarca” y confirma que la calidad del servicio tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción del paciente, se

recomienda aumentar el nivel de satisfacción del paciente debido a que la satisfacción del paciente es baja. contrario a lo señalado por Albrecht & Zenke (2002): "La satisfacción se logra cuando una empresa o institución brinda un servicio superior a otra, dado que la institución logra resonar con los usuarios. Por lo tanto, todos los socios de cualquier institución deben mantener y mejorar la calidad". de los servicios que prestan"

Según el método Rho de Spearman, coeficiente de correlación de la dimensión percepción = 0.226 donde 1 ($p < 0.05$) Por lo tanto, podemos decir que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión percepción de la Administración Tributaria Satisfacción del Usuario Variable Pataz-Tayabamba Provincia, Municipio, 2022, esto tiene relación con lo mencionado por Matsumoto (2014), quien mencionó que "la percepción es la forma en que las personas califican los servicios. Es decir, cómo acogen y aprecian, por lo tanto, se miden por los sentidos y las percepciones, y se relacionan con las características del servicio. asociados con: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles". (página 27).

Según Matsumoto, cualquier cliente potencial puede calificar un producto o servicio. Cuanto mayor sea la dimensión de expectativa, mayor será la puntuación de satisfacción del usuario. El método Rho de Spearman muestra una relación directa entre esto y la calidad general del servicio. El coeficiente de correlación es 0,295 y el valor de p es inferior a 0,05, lo que indica una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Esto se obtuvo al analizar los datos de la Oficina de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Pataz-Tayabamba y completar el período de la encuesta 2022. Con respecto a la perspectiva del cliente, las expectativas de calidad pueden variar en función de qué tan bien el cliente pueda transmitir los detalles de sus experiencias a otras personas. La calidad esperada de la comunicación puede impactar cuando un cliente comparte su historia con otra persona. El mercado competitivo a menudo altera rápidamente las expectativas de las personas.

Basado en el método Rho de Spearman, la correlación entre la satisfacción de un cliente y la calidad de un servicio es de 0,315. Esto es lo suficientemente significativo como para ser considerado $p < 0,05$, lo que implica una relación directa entre ambos. La Administración Tributaria del Municipio de Pataxan-Tayabamba utilizó estos datos para medir su satisfacción por cada servicio para el año 2022, también está relacionado con lo mencionado por Zeithaml y Bítter (2002) que esclarece que “La expresión satisfacción esta evaluada por el cliente que este ha sido atendido, es decir, los usuarios a través de tus experiencias contrastan sus expectativas con el servicio recibido. De ese modo, el usuario puede resultar insatisfecho ya que el servicio que se le brindo no completo sus expectativas”.

Del análisis realizado en este trabajo, podemos decir que la hipótesis propuesta se refiere a la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los servicios de la administración tributaria, y esta hipótesis demuestra que no existe relación entre las variables evaluadas. Los resultados están relacionados con Gaspar y Guillén (2015) en su estudio “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - Periodo 2012”, mostrando una correlación ($r=0.882$), entonces podemos decir que, existe una fuerte correlación directa entre estas variables, es decir, cuanto mejor sea la calidad del servicio prestado, mayor será la satisfacción del usuario. También se relacionan con el (2018) “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital Pucusana de Lima – 2018” mencionado por Marquina con el fin de “determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario” en la Municipalidad Distrital Pucusana de Lima. Lima Users of - 2018”, es el producto final de este estudio. El estadístico Rho de Spearman tiene un nivel de significación de ($p= 0.000 < 0.05$), indicando así una relación significativa entre las dos variables (p.7), y también relacionado con Barrera, M. (2019), su estudio titulado “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Biblioteca Central y Biblioteca Virtual de la Universidad Nacional del Vacho en el año 2018” mostró una correlación positiva considerable ($r=0.700$), entonces esto quiere decir que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario Satisfacción.

En definitiva, lo referido anteriormente hemos podido analizar cada resultado a profundidad y podemos afirmar que mientras que mayor sea la calidad de atención en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz – Tayabamba mayor será la satisfacción del usuario al utilizar este servicio del estado, este estudio sin duda mejora la atención de este servicio produciendo niveles óptimos que dará a los usuarios la satisfacción correcta al usuario por el compromiso del personal hacia el camino a la mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la calidad del servicio, el 69% de la muestra tiene una percepción del servicio en un nivel regular, porque sienten que la institución no cuenta con los instrumentos correctos para hacer más ágil la atención de este servicio y un 30% del total de la muestra percibe que la atención del servicio tiene un nivel malo pues consideran que no tiene los instrumentos correctos para resolver sus dudas o problemas, no se encuentran capacitados por la institución en conclusión en rasgos generales los usuarios percibieron que el área de Administración Tributaria brindan servicios con un nivel regular en calidad del servicio.
2. Con respecto al nivel de satisfacción el 37% de los usuarios tiene un nivel moderado porque cumplieron con resolver sus dudas o problemas pero de una manera deficiente tanto sea por el tiempo de demora o por la falta de capacidades al resolver el problema, pero lo que nos resalta más es el porcentaje de satisfacción bajo con un 62%, esto quiere decir que el personal a cargo de la atención del Servicio de Administración Tributaria cuenta con diferentes problemas que mediante la capacitación y la 1. Los comentarios pueden ser correctos.
3. En el análisis de correlación Rho de Spearman, pudimos demostrar un coeficiente de correlación de 0,226 entre la calidad del servicio y las dimensiones percibidas, lo que indica una correlación positiva débil. Nuevamente, esta relación fue significativamente menor a $p < 0.05$ a un nivel de significación de 0.024, por lo que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión percibida de la variable satisfacción del usuario para la Autoridad Fiscal Provincial Patate -Tayabamba.
4. La segunda prueba de correlación Rho de Spearman muestra que el coeficiente de correlación entre la calidad del servicio y la dimensión de expectativa es de 0,295, mostrando una correlación positiva débil. Nuevamente, la relación es significativa a un nivel de significancia de 0.003 menor que $p < 0.05$, por lo que existe una relación directa entre la

calidad del servicio y la dimensión esperada de la variable Satisfacción del Usuario de la Administración Tributaria Provincial Pataz-Tayabamba.

5. Continuando con el análisis de correlación Rho de Spearman, se encuentra que el coeficiente de correlación entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción es de 0.315, mostrando una correlación positiva débil. Nuevamente, esta relación es significativamente menor que $p < 0.005$ al nivel de significancia de 0.01, por lo tanto, existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción de la variable Satisfacción del Usuario de la Administración Tributaria Provincial Pataz – Tayabamba
6. Después del análisis de correlación Rho de Spearman, podemos ver que el coeficiente de correlación entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario es de 0,346, lo que indica que existe una correlación positiva débil. Asimismo, existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Oficina Tributaria Municipal Provincial Pataz-Tayabamba, dado que la relación es significativa a un nivel de significancia menor a $p < 0.05$ al 0.00. nombre de usuario.
7. Para el análisis de las dimensiones se obtuvo lo correspondiente a la percepción donde los usuarios con el 79% optaron por la alternativa “regular” porque consideran que la atención es carente de empatía y los tramites documentarios les parecen muy extensos por los que a los usuarios. En consecuencia, el nivel de satisfacción fue considerado bajo también obteniendo el 62%, además de eso que no cumplen con las expectativas del usuario por falta de conocimiento en el desarrollo de sus funciones. Y así, es como las expectativas del usuario llegan a ser bajas al momento de acercarse a las oficinas de Administración Tributaria.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda al Gerente de Administración Tributaria y al Jefe de Recursos Humanos capacitar a sus trabajadores para poder brindar un servicio más claro y directo al momento de entregar información al usuario, como también se debe de capacitar al personal en habilidades blandas y así saber cómo entregar la información de manera más adecuada a los usuarios teniendo en habilidades blandas se capacite en comunicación efectiva, adaptabilidad, iniciativa, empatía, liderazgo y la fidelización para que así los usuarios tengan una mejor experiencia o mejor dicho que el nivel de satisfacción del usuario sea más alta.
- 2.** Se aconseja a la Gerencia de Administración Tributaria requiera al área correspondiente la mejora de los ambientes de atención del usuario. en Administración Tributaria como en las demás áreas o gerencias.
- 3.** Se recomienda a la Gerencia General optar por la auditoría interna donde se evaluar al personal de esta institución con respecto a su nivel de conocimiento y a su nivel de atención para saber si está desarrollando sus actividades de manera correcta.
- 4.** Como última recomendación a la Gerencia de Administración Tributaria que las formas de pago y/o recaudación debe de ser expuesta en diferentes boletines, periódicos murales, etc., donde el usuario pueda saber qué hacer y que llevar antes de acudir a las oficinas de esta institución y sea más rápida la atención y menos engorrosa al momento de la atención.

REFERENCIAS

- Aguilar (2021) calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Esmon Perú E.I.R.L, Lima 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89024>.
- Arellano Díaz, H. O. (2017). Calidad de servicio como ventaja competitiva.
- Botero, M. M., & (2006). Calidad en el servicio: el cliente incognito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228. [Dialnet-calidadenelservicio-2567671.pdf](#)
- Bustamante & Caballero (2019) recaudación de impuestos y su incidencia en la prestación de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Pataz, 2016-2018 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45653>.
- Castillo-Salazar, R.N; Cárdenas -Murrieta, M; Palomino- Alvarado, G.P (2020). Calidad del Servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, de la revista *Multidisciplinar Ciencia Latina*. <file:///C:/Users/TANIA/Downloads/130-Texto%20del%20art%C3%ADculo-397-1-10-20201226.pdf>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. <https://idus.us.es/handle/11441/78838>
- CANTOS, C. M. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 233-235. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf>.
- Duque, E. (2014). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovaar*, 15(25), 64–80. [http://doi.org/http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revisi on.pdf](http://doi.org/http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revisi%20on.pdf)

Gálgano, A. (1996). Calidad Total como herramienta para alcanzar el éxito Empresarial. Revista Horizonte Empresarial No. 2067.

Gaspar & Guillen, (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de contabilidad y finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - periodo 2012” (Tesis para optar el título profesional de la Universidad Nacional de Huancavelica) Repositorio: Universidad Nacional de Huancavelica.

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/72/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200068.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

García Ruesta, M. V. (2011). Medición de la satisfacción del cliente de una empresa de retail. Universidad de Piura. Piura: Repositorio institucional PIRHUA. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1464/AE_262.pdf

González Pascual, L. E. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT en el año 2014. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/964>

Grijalba, J. M. M., Guillén, M. J. Y., & Manero, C. B. (1996). La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad. Economía industrial, (307), 63-74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=139835>

Guadalupe, (2020) *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020. (Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo)* Repositorio UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67892>.

Guerrero, G.R. (2014), La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Cuadernos de administración, 30 (52), 54-64. https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:oZDUAwTly9MJ:scholar.google.com/+la+calidad+de+servicio+al+cliente+en+los+grandes+supermercados+&hl=es&as_sdt=0,5

Guerra Cabrera, A. L. (2015). Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto. San Juan de Pasto: Facultad de Ciencias Económicas y Administración. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91223.pdf>

Hilario (2017) calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de tramite documentario de la municipalidad de san juan de Lurigancho 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24574>.

Horovitz, j. 1991, La calidad de servicio: a a conquista del cliente, <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179943>

Khirman, S., & Henriksen, P. (2002, March). Relationship between quality-of-service and quality-of-experience for public internet service. In In Proc. of the 3rd Workshop on Passive and Active Measurement (Vol. 1). http://www-v1.icir.org/2002/Relationship_Between_QoS_and_QoE.pdf

Machaca & Mamani, (2021) Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018(Tesis para optar el título profesional) Repositorio: Universidad Nacional de Moquegua. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15076/Machaca_Sayda_Mamani_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Marquina, (2018) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la
Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima – 2018 (Tesis para obtener título
profesional) Repositorio Universidad Autónoma del Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/866>

Martin, C.: Adrián, P: Ballantyne, D (1994), Marketing relacional: integrando la
calidad, el servicio al cliente y el marketing: editorial: Díaz de Santos.
https://books.google.com/books/about/Marketing_relacional.html?hl=es&id=YMfCGu3B-ymC#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20al%20cliente&f=false

Miguel D. M, Flórez R. L. (2017) Estrategias de calidad del servicio e instituciones
bancarias: Factores que influyen en la calidad del servicio
percibida <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2232716>

MILLONES Zagal, Paulo. “Medición y control del Nivel de satisfacción de los
clientes en un supermercado”. Tesis (Título de Ingeniero Industrial y de
Sistemas). Piura, Universidad de Piura, 2009, 10p.

Morocho Revollo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la
empresa Alpecorp SA, 2018.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>

Najul J. (2011) El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio,
Vol.4.No.8 https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:NZRfGsKxH8AJ:scholar.google.com/+calidad+de+servicio+al+cliente&hl=es&as_sdt=0,5

Navarro & Lozano (2018) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la

Municipalidad Distrital de Belén – 2018 (Tesis de maestría en la universidad Cesar Vallejo) Repositorio UCV- Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30029/navarro_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PERALTA Montesinos, Jennifer. “Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio”. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Chile, Universidad de Tarapacá, 2006, 05 p.

QUISPE Vargas, Edgar. “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Andahuaylas, Universidad Nacional José María Arguedas, 2015, 16p.

Reina Matsumoto, N (2014) Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas, Año 17 – N.º 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

Ribeiro, A. (2003). Satisfacción del Usuario. Lima: Editorial SAC.

ROJAS Pinto, Julio Eduardo. “Un modelo de satisfacción de usuarios como Herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado”. Tesis (Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas). Santiago de Chile, Universidad de Chile, 2015, 02 p.

Ruiz R. (2016). Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto – San Martín. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.

SÁNCHEZ, Florencia Cecilia. “Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico entre trabajadores de una Industria Cerealera”. Tesis (Título de Licenciada en Psicología). Argentina, Universidad Abierta Interamericana, 2011, 36 p.

Silva. G.; Lujan. G. (2022), Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana.

Silva, (2018) nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque – 2018 (Tesis para optar Bachiller) Repositorio Universidad Señor de Sipán, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1>

Suarez, L; Vasquez, R; Díaz, M. (2009). La confianza y la satisfacción del cliente: variables claves en el sector turístico. Revista europea de Dirección y economía de la empresa, 115- 132.

Torres, F. (2018). Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- provincia de San Martín 2018. San Martín: Universidad César Vallejo.

Vergara, J.; Quesada, V. (2015). Analysis of the Quality of Service and Student Satisfaction at the School of Economics, University of Cartagena, Using a Structural Equation. Colombia: Model Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13, Núm. 1, 2011.

YARTO Chávez, Manuel Antonio. “Modelo de Mejora Continua en la Productividad de Empresas de Cartón Corrugado del Área Metropolitana de la Ciudad de México”. Tesis (Grado de Doctor en Ciencias con Especialidad

en Ciencias Administrativas). México, Universidad Politécnica Nacional, 2010, 45 p.

Zambrano Ramírez, J. (2007). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. Universidad de los Hemisferios, Quito, Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/298972332_Factores_predictores_de_la_satisfaccion_de_estudiantes_de_cursos_virtuales_Predictor_factors_of_student_satisfaction_in_online_courses

ANEXOS

ANEXO N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>Variable de calidad de servicio</i>	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad Del Servicio	Según Berry (1993) la calidad de servicio es la holgura del desacuerdo o diferencias que tiene el usuario de acuerdo al servicio que se le brinda por parte de los colaboradores de las diferentes entidades donde estos han sido atendidos.	Para la presente investigación, se utilizará un cuestionario para poder medir esta variable, Hilario (2017).	Fiabilidad Seguridad Elementos tangibles Capacidad de respuesta Empatía	Solución de problemas Información clara y precisa Rapidez del servicio Confiabilidad Atención personalizada	Ordinal

Variables satisfacción del usuario

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del usuario	Albrecht & Zenke (2002) indica que la satisfacción se logra cuando una empresa o institución brinda servicios calificados buenos por encima de otra, teniendo en cuenta que la institución logre empatizar con el usuario. Por ende, son los colaboradores de cada institución los que deben de conservar y aumentar la calidad del servicio que brindan.	Para la presente investigación, se utilizará un cuestionario para poder medir esta variable, Aguilar (2021).	Percepción	Impresión	Ordinal
			Expectativa	Comodidad Perspectiva Posibilidad Comunicación directa	
			Satisfacción	Asesoramiento Motivación	

ANEXO N° 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NOMBRE:.....

EDAD: sexo:.....

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS de ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ- TAYABAMBA, PERÍODO 2022.

Estimado (a) servidor, por la presente encuesta se pretende obtener información Y Medir la relación directa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, período 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

- A. Siempre
- B. La mayoría de las veces
- C. Algunas veces sí, algunas veces no
- D. La mayoría de las veces sí
- E. Siempre

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Leyenda:

M: Malo

R:Regular

B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

TRUJILLO 21 NOVIEMBRE 2022	18070929		957619333
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Calidad del servicio y satisfacción del usuario de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

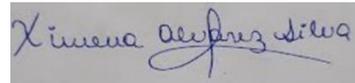
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				2.En desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				3.Neutral									
				4.De acuerdo									
				5.Totalmente de acuerdo									
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Atención personalizada	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada.		X		X		X		X		
	Elementos tangibles	Rapidez en el servicio	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido.		X		X		X		X		
			Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar.		X		X		X		X		
	Fiabilidad	Solución de problemas	Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas.		X		X		X		X		

	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted.		X		X		X		X		
	Seguridad	Información clara y precisa	Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad.		X		X		X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				2.En desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACION DEL USUARIO	Percepción	Impresión	Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos.		X		X		X		X		
		Impresión	Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Expectativa	Percepción	Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas.		X		X		X		X		
		Probabilidad	Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Satisfacción		La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio.		X		X		X		X		

	Comunicación directa	Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Asesoramiento	La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio.		X		X		X		X		
	Motivación	Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio.		X		X		X		X		
		Se siente complacido con la atención brindada.		X		X		X		X		
		Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad.		X		X		X		X		
		Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades		X		X		X		X		

items=	17
α =	0.77



ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario

OBJETIVO: Medir la relación directa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

DIRIGIDO A: a todos los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DRA.

DNI N° 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Calidad del servicio y satisfacción del usuario de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				1.Totalmente en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.Neutral	4.De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Atención personalizada	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada.		X		X		X		X					
	Elementos tangibles	Rapidez en el servicio	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido.		X		X		X		X					
			Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar.		X		X		X		X					
	Fiabilidad	Solución de problemas	Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas.		X		X		X		X					
	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted.		X		X		X		X					

	Seguridad	Información clara y precisa	Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad.		X		X		X		X		
--	-----------	-----------------------------	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente desacuerdo en	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACION DEL USUARIO	Percepción	Impresión	Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos.		X		X		X		X		
		Impresión	Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Expectativa	Percepción	Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas.		X		X		X		X		
		Probabilidad	Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Satisfacción	Comunicación directa	La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio.		X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
		Asesoramiento	La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio.		X		X		X		X		

Motivación	Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio.		X		X		X		X	
	Se siente complacido con la atención brindada.		X		X		X		X	
	Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad.		X		X		X		X	
	Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades		X		X		X		X	

items=	17
α =	0.77

items=	17
α =	0.77


 Dra. MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

DNI N°: 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario

OBJETIVO: medir la relación directa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba, periodo 2022.

DIRIGIDO A: a todos los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI N° 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ALFA DE CRONBACH

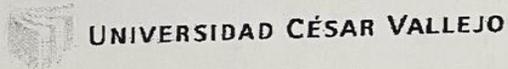
90	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	54
91	3	2	2	2	4	2	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2	52
92	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
93	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	60
94	2	3	3	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	4	3	3	3	40
95	3	4	1	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	51
96	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
97	2	2	4	3	2	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	58
98	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	55
99	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	53
100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	72
PROMEDIO	2.83	2.89	2.89	2.97	3.02	3.09	3.00	3.19	3.33	3.46	3.05	3.26	3.36	3.50	3.35	3.35	3.30	Varianza Total
DESV EST S_i	0.73	0.82	0.75	0.83	0.75	0.79	0.78	0.72	0.68	0.77	0.78	0.76	0.69	0.66	0.64	0.73	0.64	Columnas
VARIANZA por ítem	0.53	0.66	0.56	0.70	0.57	0.63	0.61	0.52	0.47	0.59	0.61	0.58	0.48	0.43	0.41	0.53	0.41	Varianzas total de ítems S _T ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i²	9.29																	33.33

items=	17
α=	0.77

1

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

ANEXO N° 4 AUTORIZACIÓN DEL INSTRUMENTO FIRMADO POR LA RESPECTIVA AUTORIDAD (EMPRESA U ORGANIZACIÓN DONDE SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN).



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20226962892
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ- TAYABAMBA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Franz Poll Salomón García	DNI: 40230309

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
calidad del servicio y satisfacción del usuario de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Pataz- Tayabamba.	
Nombre del Programa Académico:	
escuela profesional de ADMINISTRACION	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Damián Alfredo Acuña Juárez	71007557

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ

Firma: Abd. Franz Poll Salomón García
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f ." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO N° 5 CONSENTIMIENTO INFORMADO, CUADROS, FIGURAS, FOTO, PLANOS O CUALQUIER OTRO QUE AYUDE PRECISAR MÁS LA INVESTIGACIÓN, ETC.

NOMBRE: Marlen Silva Medina

EDAD: 31 sexo: F

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Johany Flores hombre

EDAD: 36 SEXO: F

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Neri Herrera Galindo

EDAD: 30 sexo: F

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
 a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Haniel Luna Harin

EDAD: 48 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Julia Suarez Espinoza

EDAD: 52 sexo: F

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Richard Domínguez López

EDAD: 54 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Samuel Laguna Luna

EDAD: 32 SEXO: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Angel Luna Corra

EDAD: 34 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Arberto Zegarra Figueroa

EDAD: 53 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Juan Fajana Pulmante

EDAD: 45 SEXO: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Fuadrosa Esudero Zederos

EDAD: 32 sexo: F

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Susana Figueroa Bustamante

EDAD: 50 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Pedro Baca Salinas

EDAD: 61 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Hilko Hobus Domínguez

EDAD: 31 SEXO: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Marco Gonzalez Hilario

EDAD: 34 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?

- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Wilma Villanueva Guajada

EDAD: 30 sexo: F

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Nelson Zavaleto Armas

EDAD: 33 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Gerardo Villanueva Mendiolá

EDAD: 57 sexo: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

NOMBRE: Alvaro Guisabalo Lopez

EDAD: 33 SEXO: M

Variable Calidad del servicio

1. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
2. ¿Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudar?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
4. ¿Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
5. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad infunde confianza en usted?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
6. ¿Usted se siente seguro de la información que brindan los trabajadores de la municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

Variable Satisfacción del usuario

7. ¿Los usuarios perciben seguridad a la hora que son atendidos?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
8. ¿Se siente cómodo con el servicio que le brinda la Municipalidad?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
9. ¿Considera que la institución le brinda un servicio que cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca

10. ¿Existe la probabilidad de solicitar otro servicio a la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
11. ¿La Municipalidad se comunica directamente con ustedes para ofrecerles el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
12. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que le brinda la Municipalidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
13. ¿La Municipalidad le brinda asesoramiento al momento de brindarle el servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
14. ¿Considera que los colaboradores de la Municipalidad conocen el procedimiento del servicio?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
15. ¿Se siente complacido con la atención brindada?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad atienden con amabilidad?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca
17. ¿Considera que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades?
- a) Siempre b) casi siempre c) regularmente d) alguna vez e) nunca



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ- TAYABAMBA, PERIODO 2022", cuyo autor es ACUÑA JUAREZ DAMIAN ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 15- 12-2022 17:55:24

Código documento Trilce: TRI - 0489803