



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

**“Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el
Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

**Br. Juanita Madeleyne Arenas Lucho
(ORCID – 0000-0002-0814-3917)**

ASESOR:

**Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey
(ORCID – 0000-0003-3039-1789)**

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2019

Dedicatoria

Se lo dedico a mis angelitos en el cielo José y Amada, porque siempre están conmigo guiándome y ayudándome a salir adelante para seguir cumpliendo mis objetivos.

A mi madre Elena Lucho y mi sobrina hija Aiko Arenas que son mi motor y motivo para seguir superándome y esforzándome cada día más y más y así seguir siendo el orgullo e inspiración para mi pequeña princesa.

A mi hermano José Manuel, futuro abogado, con quien comparto con amor la responsabilidad de ser su apoyo e inspiración para seguir superándose día a día.

A Yuvidsa Dragañac, Tania Baca y Walter Ramos, quienes me brindaron su apoyo incondicional y consejos en momentos difíciles y retadores, aportando a mi formación profesional y humana.

Juanita Madeleyne

Agradecimiento

Mi eterna gratitud a Dios que con su amor y bondad me permite sonreír por todos mis logros obtenidos, ya que son el resultado de su ayuda del día a día que me brinda para llegar a este momento de mi vida con mucha fe, paciencia y fortaleza.

Agradezco también a mi asesor Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey, por su capacidad, conocimiento científico e invaluable orientación académica y profesional que me cedió para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis, permitiéndome consolidar mi aprendizaje.

A la Universidad César Vallejo, ya que, a través de su programa de postgrado en gestión pública, nos permite una especialización imprescindible para tener mejor conocimiento en el bien de nuestra comunidad y el desarrollo de nuestro país con sus enseñanzas y experiencias de sus docentes.

Al Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT, dirigido por su Gerente General, Dr. Estuardo Reátegui Vela, por otorgarme la oportunidad de utilizar el cuestionario enfocado a su personal administrativo y a sus usuarios, lo que facilitó la culminación del presente trabajo de investigación

Juanita Madeleyne

Página del jurado

M. Sc. César Javier Osorio Carrera

Presidente

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Secretario

Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey

Vocal

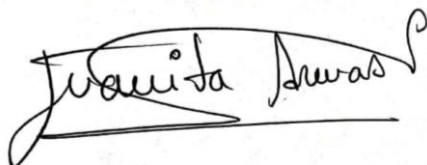
Declaratoria de autenticidad

Yo, Juanita Madeleyne Arenas Lucho, con DNI N° 42649938, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “Relación del Empowerment con la calidad de servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”, presentada en 69 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 22 de junio del 2019.



Juanita Madeleyne Arenas Lucho

DNI: 42649938

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Método.....	17
2.1 Tipo de Investigación.....	17
2.2 Operacionalización de Variables	18
2.3 Población, Muestra y Muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento.....	25
2.6 Método de análisis de datos.....	25
2.7 Aspectos Éticos.....	26
III. Resultados y Discusión	27
IV. Conclusiones	43
V. Recomendaciones	44
Referencias	45
Anexos.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Kolmogorov Smirnov y Shapiro-Wilk de los puntajes Empowerment, Calidad de Servicio y sus dimensiones	27
Tabla 2 Relación del Empowerment y la calidad de servicio.....	28
Tabla 3 Relación entre el Poder del Empowerment y la calidad del servicio	30
Tabla 4 Relación entre la Motivación del Empowerment y la calidad del servicio	31
Tabla 5 Relación entre el Liderazgo del Empowerment y la calidad de servicio	33
Tabla 6 Relación entre el Desarrollo del Empowerment y la calidad de servicio.....	34
Tabla 7 Nivel del Empowerment de atención al usuario	36
Tabla 8 Nivel de Calidad de Servicio	37

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de Dispersión de variables del Empowerment.....	29
Figura 2. Gráfico de Dispersión de variables de Poder	30
Figura 3. Gráfico de Dispersión de variables del Motivación.....	32
Figura 4. Gráfico de Dispersión de variables del Liderazgo	33
Figura 5. Gráfico de Dispersión de variables de Desarrollo.....	35
Figura 6. Gráfico de Dispersión de variables – Nivel Empowerment.....	36
Figura 7. Gráfico de Dispersión de variables – Nivel Calidad de Servicio.....	37

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018; tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. El diseño de la investigación fue descriptiva-correlacional, cuantitativa para lo cual se utilizó las técnicas de encuesta y técnica documental, con los instrumentos de análisis documental y el cuestionario. El procedimiento seguido fue aplicar el cuestionario al personal del área (cobranza y atención al público) y de igual manera a los usuarios frecuentes de la empresa, luego las encuestas fueron tabuladas y analizadas con el SPSS v.25; y determinar la relación entre el empoderamiento y la calidad del servicio. Las conclusiones obtenidas fueron que existe una relación positiva débil entre el empoderamiento y la calidad del servicio dado que el coeficiente de Pearson es de 0,582; el nivel del Empowerment es predominante medio con 59% (10 encuestados), en la institución de Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados) seguido del nivel bajo con 6% (1 encuestado), mientras que los niveles muy bajo y muy alto tienen un valor de 0% (cero) y el nivel Calidad de Servicio es predominante medio con 65% (11 encuestados), seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), finalmente para el nivel muy alto, bajo y muy bajo 0%. Respecto de los usuarios encuestados.

Palabras claves: Empowerment, calidad de servicio, relación y usuarios

Abstract

This research paper entitled Empowerment Relationship with the quality of customer service in the Trujillo Tax Administration Service, 2018; It aims to determine what is the relationship between the Empowerment and the quality of the service of attention to the user in the Tax Administration Service of Trujillo, 2018. The research design was descriptive-correlational, quantitative for which the survey techniques and documentary technique, with the instruments of documentary analysis and the questionnaire. The procedure followed was to apply the questionnaire to the personnel of the area (collection and attention to the public) and in the same way to the frequent users of the company, then the surveys were tabulated and analyzed with the SPSS v.25; and determine the relationship between empowerment and service quality. The conclusions obtained were that there is a weak positive relationship between empowerment and quality of service since the Pearson coefficient is 0.582; the level of the Empowerment is predominantly average with 59% (10 respondents), in the Trujillo Tax Administration Service institution, followed by the high level with 35% (6 respondents) followed by the low level with 6% (1 respondent), while that the very low and very high levels have a value of 0% (zero) and the Quality of Service level is predominantly medium with 65% (11 respondents), followed by the high level with 35% (6 respondents), finally for the level Very high, low and very low 0%. Regarding the users surveyed

Keywords: Empowerment, quality of service, relationship and users

I. Introducción

Actualmente el empowerment es un concepto que se ha puesto de moda en los últimos años, tanto en el ambiente político como empresarial. Logrando de esta manera evolucionar y adoptar nuevas herramientas, que buscan formar y desarrollar a los empleados dentro de una organización para cumplir con los objetivos propuestos. De la misma forma generara que las operaciones dentro de la empresa se vuelvan más eficientes y aumente su rentabilidad en el sector dirigido. Ahora, podemos mencionar que existen empresa que aplican el empoderamiento dentro de sus instalaciones como es el caso de la multinacional Bimbo, quien por ejemplo tiene estructurado grupos de trabajadores que se encargan de un producto, donde son responsables los mismos trabajadores hasta llegar al cliente final. De esta manera se puede notar que el equipo está comprometido con la calidad, proceso y estrategia del negocio. Otro claro ejemplo es la empresa líder mundial Google, quien alienta a sus trabajadores a que interactúen con otros empleados de otras áreas, además cuenta con una herramienta de gestión que permite que otros colaboradores de la empresa se incluyan dentro de las reuniones, participando con preguntas y nuevas ideas.

Por otro lado, en algunos países como México el empowerment no es muy utilizado por las empresas, por el temor de que los empleados lleguen hacer mejores líderes que sus jefes y los rebasen y logren tener más poder dentro de la organización que operan. En cambio, en Estados unidos, el empoderamiento es utilizado como método de gestión, para que el colaborar participe en la toma decisiones y pueda involucrarse en las estrategias de la empresa. Así mismo, en Europa por ejemplo dentro de las empresas los trabajadores utilizan de manera continua la delegación de las responsabilidades por la confianza que existe entre los directivos, permitiendo de esta forma una relación estrecha entre el empleador y el empleado.

Ahora siguiendo con la investigación hablaremos de la segunda variable en estudio, la calidad del servicio, como podemos decir hoy se ha convertido en una de la necesidad primordiales para cualquier tipo de empresa y sobre todo para aquellas que ofrecen productos o servicio. Por tal motivo, se puede decir que la calidad del servicio se ha vuelto un indicador que evalúa el nivel en que se encuentra y analiza cómo es su desenvolvimiento en el mercado al que está dirigido. Hay que mencionar, además, que la calidad no se gestiona de igual manera en todos los países, por ejemplo, en México,

se evidencia que por lo general los clientes no reciben un buen servicio por las organizaciones, generando de esta forma que los clientes no sean leales a la empresa y busquen otra que cumplan con sus necesidades. Por tal razón señalan, que las empresas mexicanas deben mejorar las tres formas de calidad en el servicio, para así lograr un desarrollo económico y una mayor satisfacción por parte de los usuarios y clientes que frecuentan las empresas del sector servicio. Mientras tanto en Europa, Japón y Estados Unidos, la calidad empezó a ser conocida al final de la segunda guerra mundial y es ahí donde todas comenzaron a elevar sus estándares de calidad, creando los ISO, que con el tiempo se volvieron una tendencia en todo el mundo.

Dicho lo anterior, podemos decir que actualmente existen empresas que manejan un alto grado de calidad de servicio que no solo cumplen con la necesidad de sus clientes, sino que los satisfacen al grado de fidelizarlos con su producto o servicio por un largo periodo de tiempo. Por tal motivo, hoy en día encontramos empresas como Amazon, Hilton Worldwide y Marriott International quien según la encuesta de Zogby Analytics (2014), están consideradas como organizaciones que brindan un servicio de calidad óptimo dentro de la industria que se desarrollan.

En pocas palabras, podemos decir que la calidad del servicio no solo busca establecer estándares o protocolos dentro de una organización, sino que desea un compromiso por parte de los directivos y los trabajadores para cumplir con las metas que se desea alcanzar para mejorar su producto o servicio. Además, esto les brindará ventaja competitiva a las empresas para mantenerse dentro del mercado, el cual les permitirá crecer y desarrollarse de forma continua. De igual manera hay que señalar que es de vital importancia ofrecerle un servicio o producto atractivo al cliente ya que así se lograra su confianza y lealtad. Según Gestión (2018), citando a Solomon (2017) indica que la gestión del servicio se ha convertido en el nuevo marketing. Ahora, los consumidores no se dejan influenciar por las campañas de las empresas, sino que buscan recomendación por parte de sus familiares o amigos por la experiencia que tuvieron con la organización, permitiendo de esta forma identificar la eficiencia al momento de brindar el servicio al usuario. Finalmente, hay que mencionar que la calidad del servicio al cliente se puede aplicar a empresas grandes, medianas y pequeñas por igual y que dependerá mucho del plan estratégico que estas sigan para lograr su preferencia y permanencia por parte del consumidor.

Con respecto al primer punto, podemos decir que el empowerment busca que las empresas se mantengan a la vanguardia en el mundo de los negocios, delegando a los trabajadores el poder para tomar decisiones dentro de la organización. Dicho lo anterior, para lograr que esta herramienta actué de forma óptima señala Scott y Jaffe (2017), que es necesario un cambio cultural dentro de la empresa y los equipos de trabajo, para de esta manera romper la jerarquía desde el punto más alto hasta los niveles más bajos, permitiendo de esta forma una estrategia de trabajo en equipo.

Analizando el empowerment en el mercado peruano según el Gerente General de Best Human Consulting Eslava (2013) señala que la premisa fundamental dentro de la herramienta del empowerment es otorgarles la responsabilidad a los trabajadores, así como brindarles el espacio para su desarrollo y por último darles la autonomía propia para crear e innovar en su área de trabajo. Ahora, veamos el caso de la empresa de Coca Cola, por ejemplo: quien realizó una inversión para aumentar el conocimiento y capacidad dentro de un área de trabajo, al cabo de un tiempo se pudo determinar que los resultados fueron positivos generando que la organización implemente en todas las áreas la herramienta del empowerment.

Hay que señalar también que muchas empresas e instituciones del estado no aplican el empowerment dentro de su centro de labores, por el motivo de que los líderes aún mantienen un concepto o perspectiva mental erróneo de los agentes del cambio. Por eso se menciona que existen dos tipos de mentalidad en los dirigentes, los que creen que un cambio organizacional eficaz es parte de un proceso creciente y por el otro lado mencionan que tiene un punto de vista mecanicista, donde creen que el cambio se logrará a través de máquinas operadas por otras y esto le permitirá el éxito.

En cuanto a calidad de servicio en el Perú, según García (2014), señala que el sector servicio es uno de los que genera un mayor aporte al PBI del país. Dicho esto, podemos decir que hoy la situación actual del sector en el estado peruano se encuentra en un nivel medio, donde se puede evaluar que la experiencia de los consumidores aún es más negativa que positiva, aunque en temas de aspectos personal tenemos la ventaja, ya que los peruanos mantienen un entusiasmo de servicio y creatividad. Ahora veamos, las actividades donde el sector se ha desarrollado y estos son: comercio, salud, educación, transporte, comunicaciones y consultoría, etc., en dichas actividades donde mejor se realiza la práctica es en el rubro de comercio lo cual ha permitido un crecimiento continuo y estable, por otro lado, se identificó que existen dificultades dentro de las

actividades de servicio de atención de salud y educación lo cual se busca perfeccionar a través de la ejecución de mejores prácticas de calidad. En definitiva, la meta que debe poner las empresas e instituciones del sector servicio en el Perú, es reducir el panorama negativo actual en cuanto a la calidad del servicio, para que así mejoremos y se pueda difundir más las experiencias positivas de los usuarios y de esta forma se logre el crecimiento del sector a lo largo del país.

En este estudio es importante ver que cuando hay la obligación de implementar una herramienta de mejora, solo se hace evidenciable si hay cambios reales en lo individual y colectivo, así como en los niveles y oportunidad de decisión; sin descuidar en el uso de los recursos suficientes y en forma óptima.

La institución el SAT, fue creada bajo las leyes N°225 y N°227, publicado el diecisiete de mayo y cuatro de octubre de 1996, por sí mismo, como una entidad estatal con jurisdicción equidistante de la Municipalidad Ciudadana de Lima, con libertad burócrata, monetaria presupuestaria y financiera que tiene como propósito dirigir y administrar, registro y recaudación de todas las nociones Tributarias y no Tributarias del ayuntamiento. Por lo cual, la institución busca ser la guía en comisión tributaria administrativa a nivel originaria a través de la calidad del servicio, la cultura dependiente y la eficacia en los métodos. Hay que indicar, además que el SAT desarrolla sus operaciones en base a la verdad y las normas que permite la facilitación de la información clara y pertinente. De la misma forma, la organización tiene un compromiso con los usuarios, donde busca realizar las ocupaciones de manera correcta y óptima para alcanzar los objetivos de la institución y la satisfacción de los clientes.

Hay que señalar, además, que el SAT tiene como objetivo disminuir la morosidad de las obligaciones tributarias Municipales incrementando la recaudación de tributos, teniendo satisfechos a la población otorgándoles facilidades de atención en los servicios que brinda el SAT, facilitando así al ciudadano con el cumplimiento de sus obligaciones, con transparencia y buenas prácticas en Gestión Pública y con un equipo humano altamente comprometido, basados en los principios de confianza, Honestidad, Equidad y Compromiso.

También, hay que indicar que la organización, es regularizado por la legislación de inspección interna de las instituciones del estado N° 2871, el cual fue admitido con la pauta de ejecución del SCI moción N°458-2008 CG, como indica la directiva N° 013-2016-CG-GPROD, el cual señala que tiene como primordial objetivo, administrar,

inspeccionar y controlar el adecuado trabajo de la institución. Por otro lado, la ordenanza del comité de inspección interna de la organización, resolución de moción N° 001-004-00003773 significa que tiene como carácter instituir las operaciones internas de la gestión y ejecutiva de la organización, como lo determina el procedimiento actual.

Siguiendo con la investigación describiremos ahora el objeto de estudio es la institución de servicio administrativa (SATT), quien empezó sus operaciones el diez de diciembre de 1998 por la administración municipal regional de Trujillo, para resolver las causas que afrontaban el patrimonio administrativo por aquel tiempo. Luego de un corto tiempo, oficialmente inicia sus operaciones el de 5 abril de 1999 atendiendo a los ciudadanos trujillanos. La institución tiene como función principal establecer e instituir la gestión, cobro e intervención de todos los ingresos feudatarios del concejo de Trujillo, de igual forma tiene la ocupación constituir y establecer la cobranza de las sanciones funcionarias

En su primer año la institución logro optimizar los ingresos tributarios y reducir la morosidad, así mismo mejoro aspectos esenciales como la aceleración de las operaciones mediante tecnología moderna, por otro lado, también ayudo en la formación de la conducta ética entre los funcionarios y empleados.

Además, la institución el SATT, es manejado por un Gerente General seleccionado por el Alcalde de Trujillo con carácter de confianza, el cual ejerce la representación legal de la entidad y tiene como funciones realizar la aprobación de los reglamentos y manuales internos que ayuden en las actividades de la institución. También, hay que señalar que la institución busca influenciar en los ciudadanos para que cumplan con las obligaciones tributarias y no tributarias, para así lograr el desarrollo de la ciudad.

Así mismo, la institución aplica a su gestión una serie de valores como: liderazgo corporativo, que mediante la realización adecuada de las labores busca cumplir de forma eficiente sus obligaciones. También, incluye dentro de sus valores el compromiso social, porque realiza acciones que pretenden beneficiar a los contribuyentes y mejorar la calidad del servicio.

Por ende, este estudio se considera importante, ya que brindará información a los miembros gestores y coordinadores del SATT respecto a la relación que tiene el empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el lugar anteriormente mencionado. También, se podrá obtener una perspectiva actual del empowerment y la

calidad del servicio al usuario externos lo cual ayudará a mejorar la ejecución del SATT. La participación del SATT se asociaría con una mejor administración tributaria, destacando que esta intervención a gran escala puede ser beneficiosa para lograr una eficiente y eficaz gestión de calidad dentro de la institución.

Esta investigación científica está respaldada por artículos de investigación o tesis que presenten análisis sobre el mismo tema o variables. Esto aportará a representar la forma o el estilo que utilizaron para su desarrollo. Referente a la tesis de Empowerment y calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Régimen Feudatario de Trujillo, 2018, se presentan informes a nivel mundial, oriundo y particular, las cuales tal vez difieran en cuanto a unidad de análisis o entidad donde se observaron las variables; sin embargo, se los ha tenido en cuenta porque apoyan en la mejor comprensión y argumentación del problema.

Sajami (2015), en su investigación demostró que existe una relación lineal directa y significativa entre la Motivación laboral y Calidad del servicio, por tanto, existe evidencia que, a mayor motivación, mayor calidad del servicio; demostrado con la aplicación de la prueba de hipótesis de los trabajadores y su relación de regulador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor de una empresa de servicio logísticos”, estableció que el empoderamiento de los trabajadores practica un rol moderado sobre la correlación entre la calidad del servicio y complacencia del cliente de la empresa de Servicios Logísticos. La sistemática empleada en el estudio fue de prototipo correlacional-causal, ya que busca establecer si existe una correlación entre las variables de la tesis. Para el levantamiento de la información se obtuvo una muestra de los trabajadores y de los clientes de la empresa SL. Se concluyó que la variable de empoderamiento evidencia que existe una puntuación baja donde los trabajadores manifiestan su sentir con respecto al empoderamiento. Por otro lado, también se concluye mencionando que la calidad del servicio se mantiene en un nivel neutral donde el cliente no está del todo satisfecho con el servicio brindado. Finalmente, se puede evidenciar que al tener un bajo empoderamiento esto se ve reflejado con un nivel bajo de satisfacción por parte de los trabajadores.

Aranibar (2017) señala en su tesis de “Planificación estratégicas y empowerment en docentes de la Institución Educativa Telesforo Catacora, Ate Vitarte – UGEL N°06-2015”, en su estudio investigo manifestar que coexiste una correlación entre la

organización estratégica y el empowerment en los instructivos de la Institución Educativa Telesforo Catacora de Santa Clara, perteneciente a la UGEL N° 06, Ate Vitarte, para la ejecución del estudio se esgrimió una sistemática de tipo descriptivo-correlativo, en el cual el autor indago mediante el procedimiento encontrar si existe una correlación entre las dos variables de la tesis, el volumen de la muestra fue representada por 48 educativos distribuidos en el área de pedagogía, para la recolección de la investigación se utilizó el herramienta del cuestionario. De los resultados obtenidos se concluyó principalmente que existe una relación significativa entre la planificación estratégica y el empowerment de esta forma se pudo determinar que existe una fuerte relación entre las dos variables. Por otro lado, también se pudo identificar que existe un nivel de confianza de 95% entre la formulación de estrategias y el empowerment estableciendo una correlación positiva considerable y finalmente también concluyó que existe también una correlación fuerte entre la implementación de estrategia y el empowerment.

Salcedo (2018) en su estudio titulado “el uso del empowerment y la gestión pública en la municipalidad provincial de Chumbivilcas” en su indagación busco establecer el episodio del empowerment en la administración estatal del municipio de Chumbivilcas, para la ejecución del estudio se utilizó una sistemática de arquetipo descriptivo-correlativo, donde se buscó encontrar si preexiste una correlación entre las dos variables mostradas en la tesis. Para el desarrollo de la investigación se analizó una muestra de 50 trabajadores de las diferentes áreas de la municipalidad y donde se aplicó una encuesta a las dos variables para así determinar su relación. Luego de analizar los resultados el autor concluyo que el uso del empowerment incide de forma positiva en la gestión pública de la municipalidad, reafirmando que existe una relación entre las variables. Por otro lado, también se pudo identificar que el compromiso institucional incide de forma positiva en la gestión y finalmente el autor concluye mencionando que en la dimensión de toma de decisiones no incide en la gestión pública, estableciendo que la relación con esta dimensión es nula.

Mamani (2017) señala en su estudio titulado “análisis del empowerment en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Taypikala lago Chucuito - Puno”, al realizar el estudio el investigador busco examinar el empowerment en el cometido laboral de los coagentes del Hotel Taypikala lago Chucuito – Puno, para la realización de la investigación se utilizó una metodología de tipo descriptivo donde tiene como

objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. Para la investigación la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del hotel. Luego de analizar la información recolectada el autor concluyo mencionando, que la aplicación adecuada del empowerment mejora el desempeño laboral de los trabajadores del hotel no solo de forma individual sino colectiva, permitiendo de esta manera un desarrollo eficiente en la organización, por otra parte, menciona el autor que el desempeño laboral es primordial porque gira en base a los conocimientos, considerando que estos contribuyen en su desarrollo profesional y finalmente concluye el investigador mencionando que es necesario la implementación de un plan de mejora del empowerment en los trabajadores del hotel.

Flores (2017) en su investigación titulada “El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas” en el estudio el investigador indago sobre establecer la correlación entra las inconstantes del empowerment y la productividad en la empresa industrias y servicios El Tigre S.A., para la realización de la investigación se utilizó una metodología de tipo descriptivo-correlacional donde busca medir de forma independiente las variables con el fin de lograr resultados más exactos y también determinar el grado de relación que existe entre las dos. Para la investigación se tomó una muestra de 60 colaboradores de la empresa, donde se le aplico un cuestionario para recabar la información. Luego de evaluar la información el autor alcanzo las siguientes terminaciones que hay una correlación efectiva y soberanamente demostrativa entre el empowerment y la productividad en la empresa, así mismo finiquito que existe una correlación estrecha entre la representación del poder del empowerment y la productividad de la empresa, en conclusión, el investigador indica que también existe una correlación crecidamente enérgica entre el liderazgo del empowerment y la productividad de la empresa.

Ly (2015) señala en su estudio titulado “empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación, agencia1 Trujillo” en su indagación busco establecer el efecto del empowerment con la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación. Para el progreso de la indagación se esgrimió una sistemática de ejemplo analítico – inductivo – deductivo, donde a través de un prototipo representativo busco comprobar el comportamiento de la variable en la tesis. Luego de recolectar y analizar la información el autor llego a las siguientes conclusiones que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta

de manera significativa en la calidad del servicio del área de créditos, por otro lado, menciona que el empowerment otorga beneficios de satisfacción y credibilidad, lo cual permite que aumente la responsabilidad y mejore la comunicación y finalmente indica que la razón principal del empowerment es aumentar la competitividad de la organización para que de esta manera pueda responder de manera rápida y eficiente a la demanda de los usuarios.

Todas estas investigaciones conciertan en que sí es posible inquirir sobre el Empowerment y la calidad del servicio de los usuarios en el servicio de administración tributaria debido a que las dos variables consiguen presentar un grado de relación cuyas cualidades deben todavía darse a conocer en el marco de nuevos paradigmas en que se brinda una respuesta óptima vía las hipótesis de investigación.

La Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), inicio sus operaciones el 10 de diciembre de 1998 por la alcaldía de la provincia de Trujillo, como una solución a las inquebrantables cuestiones que en esos momentos existía en la institución estatal. Posteriormente en el espacio de cúspide y conciliación se procedió el funcionamiento el 5 de abril de 1999 a poner en marcha los ordenamientos de atención al público, esto consintió alterar y emprender un nuevo período en la gestión, permitiendo manifestar en el corto lapso una depreciación en la morosidad de los interesados. Esto se realizó con la mejora continua de la tecnología y máquinas que permitieron realizar las sistematizaciones de modo vertiginoso, de igual manera esto se logró con el compromiso de los trabajadores y funcionarios de la institución. Hoy en día existe numerosas municipales a lo largo del país, que están buscando el mismo cambio y mejora de las operaciones de recaudación que permitan dar un beneficio más acorde a las necesidades de los usuarios. Es por eso que la administración tributaria de Trujillo busca ser un piloto a seguir para las demás municipalidades de la región, siguiendo la mejora continua a través del tiempo, el cual permitirá el cambio óptimo de las operaciones tributarias.

Además, el SATT dentro sus funciones también fiscaliza la realización del correcto desempeño de las exigencias tributarias, por otra parte, la institución resuelve aquellas necesidades que los interesados muestran hacia sucesos que tienen que ver con la gestión tributaria local y de los gobiernos distritales. De igual modo, también celebra acuerdos con los municipios distritales de Trujillo para ofrecer sugerencia o delegar la gestión funcionaria, cobro y/o intervención de sus ingresos tributarios y ordenanzas dependientes, para lo cual se requiere del consentimiento del consejo local.

Por otro lado, la organización busca resolver en primera instancia las reclamaciones que se interponen contra los actos administrativos que se dicten, en asuntos tributarios y no tributarios. Y finalmente tiene la función, de realizar la calificación de las papeletas de tránsito, imposición, control y cobranza de las sanciones derivadas de las mismas.

Por otro lado, el SATT realiza sus operaciones según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972; según el Art. N° I dispone que “Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.”

Así mismo, según el Art. N° IV tiene como finalidad que “los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.”

Hay que señalar también que el Art. VIII “Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio.”

Ahora veamos, la ley de Tributación Municipal según el Decreto Legislativo N°776; que en el Art. 1 dice: “Declárese de interés nacional la racionalización del sistema tributario municipal, a fin de simplificar la administración de los tributos que constituyan renta de los Gobiernos Locales y optimizar su recaudación.” Ahora las municipalidades según el Art. N°3 Las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes: a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del Título II. b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el Título III. c) Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno

Central, conforme a las normas establecidas en el Título IV. d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

Por otra parte, hay que señalar que la ordenanza tributaria está regulada por el Decreto Supremo N°133-2013 – EF; este Código establece los principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico tributario. a) Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. b) Contribución: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. c) Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

Ahora veamos la ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 que indica la disposición que realiza la administración del estado y como desarrolla sus funciones en la entidad estatal. Así mismo, se debe mencionar que la legislación tiene ordenanzas que permiten monitorear la ejecución de la institución dentro del campo administrativo y sobre todas las funciones en la cual se desarrolle. Además, señala que el estatuto crea y regula las actividades específicas para que todo el personal involucrado cumplan con todas las normas y principios relacionados a la gestión administrativa. Finalmente, también debe seguir los procedimientos determinados en la presente ley.

Dicho lo anterior, hay que mencionar que las funciones que deben comprender los parámetros de la gestión administrativa como el principio de legitimidad, el cual señala que los funcionarios públicos deben realizar las tareas siguiendo la constitución, ósea según la ley del derecho; el principio de impulso de oficio, busca dirigir según la ordenanza establecida, para que de esta manera pueda realizar y resolver las cuestiones que tengan que ver con la gestión administrativa del personal y el principio de razonabilidad, las providencias de la jurisdicción funcionaria, cuando cree conveniente la diligencia de sanciones o formen limitaciones a los administrados, por lo que deben adecuar dentro de los términos de la facultad imputada y conservando la debida igualdad.

En definitiva, se puede mencionar que desde que se ha establecido la institución de Servicio Tributarios de Trujillo el recaudo ha ido evolucionando y dividiendo la recaudación como, por ejemplo: los impuestos municipales, donde se destaca la cobranza del impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto vehicular, permitiendo

una participación del 52%, así mismo, se destaca los arbitrios municipales: limpieza pública, áreas verdes, seguridad ciudad con una participación de 41% respectivamente de la recaudación global del SATT:

De igual manera, la recaudación tributaria representa el 95,53% de la recaudación total. De este porcentaje se puede decir que el 54,26% está representado por el grupo de recaudación de los impuestos municipales que suma un 42,95% por la tasas y derechos y el 2,79% por multas y sanciones tributarias.

El empoderamiento señala Herrera (2012), es el que se le otorga al trabajador para realizar sus funciones de forma más eficiente y permita ser patrón de su conveniente trabajo. Así mismo, menciona Santa Cruz (2015) que el empowerment viene del poder, representación, consentir, entre otros elementos. También, menciona que por medio del empoderamiento el empleador busca que desarrollen sus habilidades los trabajadores y permita ser más eficiente al momento de realizar sus funciones. Por otro lado, indica que en el ambiente empresarial los jefes otorgan autoridad y mando a los empleados, es por esa cognición que al momento de tomar decisiones no solo depende una sola persona sino del todo el grupo involucrados en la gestión de la empresa.

Igualmente, Herrera (2012) menciona que existe elementos importantes dentro del empoderamiento como: el compromiso ante los efectos, potestad para tomar decisiones, recursos materiales para la realización, indagación y conocimientos obligatorios y capacidad profesional del subyugado encargado. Además, Blanchard (2011) señala que el empowerment cuenta con 10 elementos donde buscan: estipular compromisos, precisar esquemas, proporcionar adiestramientos, suministrar información, retroalimentación, reconocer pertinentemente logros, familiaridad, renunciar espacios para el proceso y colaborar con decencia y acatamiento.

Igualmente, Vásquez (2012) identifico algunas dimensiones que influyen en el empoderamiento:

La delegación de poder, es brindar la jurisdicción y compañerismo para así lograr que el trabajador pueda ejercer de manera individual sus funciones generando de esta manera una confianza entre el trabajador y el empleador, permitiendo de esta forma que el colaborador se desarrolle de modo eficiente para cumplir con las actividades asignadas dentro de su área de trabajo.

La motivación, es aquella que se utiliza para dar un plus al trabajador de reconocimiento o recompensa que le brinda al colaborador ya sea de modo formal o informal, apoyando de esta manera en la toma de decisiones de la organización. La motivación es de suma importancia dentro de la organización porque permite tener a los trabajadores motivados dentro de sus equipos de trabajo, para que de esta manera pueda cumplir con las metas y objetivos propuestos por la empresa.

El Desarrollo, se define como el valor de dar o facilitar recursos para que el trabajador pueda desarrollarse dentro de la organización, esto quiere decir que se debe capacitar al personal permanentemente, alcanzando la información, indicando las nuevas técnicas que permitan desarrollar de igual forma nuevos empleados dentro de la organización.

Y finalmente *el Liderazgo*, donde muchos autores señalan que, si la organización realiza la retroalimentación en los colaboradores, desarrolla el trabajo en equipos y aumenta el nivel de confianza de los empleados en la medida que el liderazgo sea eficaz. Es por ese motivo que el gerente debe realizar una comunicación efectiva para que de esta manera pueda influenciar en los trabajadores.

La calidad del servicio, se define como todos los esfuerzos que cada organización debe realizar para crear una cultura que permita la creación de un producto o servicio de acuerdo a los estándares de calidad. Así mismo, Cobra (2000) señala que la calidad del servicio es uno de los elementos más determinantes para definir el éxito de toda organización, ya que permite evaluar la calidad de nuestro producto frente a la competencia, para que de esta manera se tomen las medidas necesarias que permitan mejorar el producto o servicio que la organización busca mantener en el mercado empresarial.

También, se menciona a Simons (2009) donde señala que existen elementos de la calidad del servicio como:

Precisión, menciona que debemos dar información correcta y completa a nuestro usuario o clientes directos, ya sea de forma escrita u oral.

Prontitud o rapidez, indica que debemos cumplir con las tareas dentro del límite establecido, pero sin bajar la calidad del producto.

Cortesía, se debe asumir una actitud positiva en el trabajo, para cumplir con todas las actividades de forma eficiente manteniendo una conducta impecable.

Puntualidad y asistencia, siempre hay que llegar al centro de trabajo o cita a la hora establecida o según el horario.

Declaración, debe realizarse de manera efectiva para así poder entender el mensaje de nuestros clientes. No basta con comunicarnos. La comunicación debe ser verbal y no verbal.

Calidad del material escrito, el material que se hace llegar al usuario debe ser claro y preciso para que de esta manera el cliente se lleve una buena impresión del servicio o producto que deseamos introducir en el mercado.

Profesionalismo, hay que mantener un perfil frente a los clientes y los compañeros de trabajo, se debe evitar el chismorreos, hacer esperar al cliente y estar desinformado sobre los productos que ofrece la organización.

Finalmente, apoyo se debe prestar orientado a la satisfacción del cliente, hay que recordar siempre, aunque no se trabaje con los clientes directamente siempre hay que brindar apoyo para mantener la calidad del servicio.

Ahora veamos, según Cobra (2000) menciona que hay dimensiones que permiten medir la calidad del servicio como:

Elementos tangibles: que nos habla sobre la apariencia que debe tener las instalaciones, el personal, baños, equipos, etc.

Fiabilidad: indica la habilidad que se debe tener para cumplir adecuadamente la calidad del servicio.

Capacidad de respuesta: esta dimensión menciona que se debe tener una voluntad para brindar o ayudar al cliente con su problemática.

Seguridad: no solo basta con brindar un servicio adecuado, este tiene que estar acompañado por la credibilidad y confianza que el trabajador pueda transmitir.

Empatía: nos habla sobre la atención individualizada que debe ofrecer la organización al consumidor.

Con relación a lo planteado anteriormente, lo que pertenece a una realidad social, política y económica que se percibe en el servicio de administración tributaria de Trujillo a su gestión administrativa, acaece casi de manera natural abordar en esta entidad pública la temática desarrollada. En tal sentido, cabe formular el problema de la

siguiente forma: ¿Cuál es la relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018?

Este trabajo ha sido elaborado con el fin de contribuir en la teoría de la gestión correspondiente al Servicio de Administración Tributaria (SATT), respecto al Empowerment y la calidad del servicio. Para lograr ello, se manejará información a través de un análisis transparente de la gestión pública, buscando una mejora en el Servicio de Administración Tributaria del SATT. Por consiguiente, esta investigación es crucial puesto que está fundamentada por información teórico-científica que respalda a las variables establecidas, las dimensiones clasificadas y los respectivos indicadores; así como en las disposiciones normativas correspondientes.

Justificación

La presente investigación tiene una justificación práctica debido a que efectúa el estudio de los indicadores relacionados al empowerment y trata de calcular el impacto que ha tenido este sobre la calidad del servicio en la atención de los usuarios, con el fin de determinar si este impacto ha sido significativo en beneficio de los usuarios. Además, con los resultados de la investigación se manifiesta conocimiento a la sociedad peruana para una toma de decisiones beneficiosas en beneficio del desarrollo económico y social.

De tal forma, esta investigación tiene una justificación epistemológica puesto que en la investigación de Ly Laiza (2015) señala en su estudio realizado que el empoderamiento es un instrumento superior, por tal motivo afecta elocuentemente en la calidad del servicio de la organización. También, decreto que el empoderamiento ofrece beneficios en la complacencia, y credibilidad, permitiendo el aumento de la responsabilidad y la mejora de la comunicación. Este estudio permite obtener y analizar información de nivel científico-teórico en favor del SATT y del Estado Peruano. Ello podrá servir de base para próximas investigaciones científicas, referente a la búsqueda del bienestar social de los usuarios de los programas en mejorías de las políticas públicas.

Por esa razón, la investigación se sitúa con el objetivo general de determinar cuál es la relación que existe entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018; como objetivos específicos se planteó determinar cuál es la relación que existe entre el poder del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de

Administración Tributaria de Trujillo, 2018; determinar cuál es la relación que existe entre la motivación del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018; determinar cuál es la relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018; determinar cuál es la relación que existe entre el desarrollo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018;

En consecuencia, como hipótesis general que existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018; y como hipótesis nula que no existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. De manera análoga, se dedujo las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión de Poder del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. Existe relación entre la dimensión de Motivación del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. Existe relación entre la dimensión de Liderazgo del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. Existe relación de la dimensión desarrollo del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de la investigación

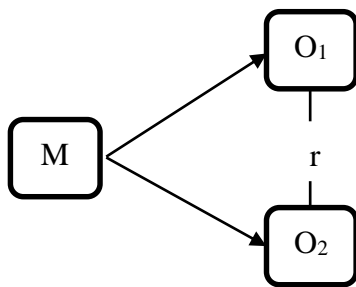
Tipo de investigación

La investigación presente, en relación con su propósito, es de tipo aplicada (Sánchez y Reyes, 2014). Ésta se encuentra encaminada a la pesquisa de nuevos conocimientos, asimismo busca principios y leyes científicas las cuales pueden plasmarse en teoría científica (Sánchez et al., 2018).

Diseño de investigación

El presente estudio se enmarca en el diseño descriptivo correlacional cuantitativo, tal como lo sustenta Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Además, es descriptivo, pues busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández et al, 2014). Así, correlacional, pues asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Hernández et al, 2014).

Conviene señalar que el boceto en el cual se detallan las partes participantes de este análisis, el cual es de diseño transversal correlacional, se presenta como esquema:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O1: Observación de la variable 1: Empowerment.

O2: Observación de la variable 2: Calidad del servicio

r: Relación de causalidad de las variables.

2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable 1: Empowerment	<p>Es una secuencia de pasos que busca revolvearse desafíos y retos en la gerencia y gestión administrativa en la actualidad que involucra al talento humano. Por otro lado, también es un plan que se lleva a cabo para mejorar la eficiencia y compromiso del personal que labora dentro de una organización. (Herrera, 2012).</p>	<p>Es la comprobación de los niveles de percepción de los trabajadores, el cual será medido por cada dimensión e indicador establecido en el estudio, esto se efectuará por el investigador midiendo la muestra señalada en la investigación, donde se utilizará un instrumento confiable y validado, cuya escala de medición será: Frecuentemente, A menudo, A veces, Raras veces y Nunca .</p>	Poder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La delegación de responsabilidad entre los jefes y empleados del SATT, se lleva siempre de manera eficiente? ▪ ¿Ud. Considera que las responsabilidades en la institución del SATT, debe ser compartida entre los trabajadores y los jefes inmediatos superiores? ▪ ¿Sabe Ud., si hay confianza entre el personal de su oficina, respecto a las labores que realizan dentro de ella? ▪ ¿Sabe Ud., si existe libertad en la toma de decisiones, en su centro de labores, respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales? ▪ ¿Ud., considera que los jefes del SATT, implantan el poder para cumplir con los objetivos de la institución? 	<p>ORDINAL Frecuentemente A menudo A veces Raras veces Nunca</p>
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Los jefes y autoridades de la institución, motivan al personal para que realice sus funciones diarias de manera correcta? ▪ ¿Sabe Ud., si existe una motivación entre el personal de la institución, que permita realizar una atención de calidad para los usuarios? ▪ ¿El responsable del área de RRHH, en las capacitaciones orienta al personal, a motivarse y cumplir con sus funciones correctamente? ▪ ¿Considera Ud., que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos de la empresa? ▪ ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma? 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Ud., labora en función a los objetivos que persigue la Institución el SATT ▪ ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que realiza el SATT, es en beneficio de la población? 	

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Sabe Ud., si las autoridades del SATT, trabajan buscando mejorar el servicio a los usuarios frecuentes? ▪ ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo? ▪ ¿Dentro de la institución se realiza capacitaciones al personal en función a sus especialidades? 	
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuándo los usuarios solicitan información, Ud., brinda esa información correctamente? ▪ ¿Cuándo Ud., aprende nuevas técnicas para realizar sus labores de trabajo, las comparte con sus compañeros para que las apliquen? ▪ ¿Ud., incentiva a sus compañeros a desarrollar nuevos talentos para que puedan desempeñar eficientemente en la institución? ▪ ¿Ud., considera que ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa? ▪ ¿Ud., considera que la empresa se preocupa por el desarrollo laboral de sus trabajadores? 	
Variable 2: Calidad del servicio	Es la percepción que tiene el cliente o usuario al momento de adquirir un servicio o producto que cumple los lineamientos de calidad, aunque en el tema de servicio primero se tiene que identificar la necesidad, deseo y perspectiva que el cliente busca para lograr su satisfacción. Schneider y White. (2004) ,	Es la comprobación de los niveles de percepción de los usuarios, el cual será medido por cada dimensión e indicador establecido en el estudio, esto se efectuará por el investigador midiendo la muestra señalada en la investigación, donde se utilizará un instrumento confiable y validado, cuya escala de medición será: Muy de acuerdo; De acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo y Muy en desacuerdo	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los dispositivos que utilizaron son modernos ▪ Las instalaciones son agradables y acogedoras ▪ Los empleados visten correctamente y tiene buena apariencia ▪ Los muebles y dispositivos son atractivos 	ORDINAL Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo
			Cumplimientos de Promesa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplen con el servicio ofrecido ▪ Realizan correctamente el servicio la primera vez ▪ Cumplen con el servicio en el tiempo prometido ▪ No cometen ningún error con el servicio 	
			Actitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los empleados que atienden inspiran confianza ▪ Los empleados que atienden inspiran seguridad ▪ Los empleados que atienden son amables ▪ Los empleados tienen los conocimientos suficientes 	
			Competencia Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecen una atención personalizada ▪ Los horarios de atención son convenientes ▪ Tienen empleados dedicados a la atención ▪ Se preocuparon por mi atención 	

			Empatía	<ul style="list-style-type: none">▪ Comprendieron mis necesidades▪ Informaron cuando concluirá el servicio▪ Los empleados ofrecieron un servicio rápido▪ Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	
--	--	--	---------	---	--

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.2 Población

Hernández et al. (2014), sustentan que la población es el conjunto de individuos la cual comprende una característica en común y que viene a ser la realidad de estudio. En este contexto, para la presente investigación la población objetivo está comprendida por un promedio mensual de 17 usuarios (Empresas Jurídicas).

2.3.3 Muestra

Para Tamayo (2012) “La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p.231).

El tamaño de muestra se determinó utilizando el muestreo no probabilístico y siendo que la población es pequeña se ha considerado el total como población maestra

Finalmente, la muestra participante está conformada por 17 usuarios (Empresas Jurídicas).

2.3.4 Muestreo

Para Kinnear et al, (1993) señala que es el conjunto de personas o cosas que se considera específico, ahora existen dos tipos de muestreo el probabilístico, el cual menciona que es cada unidad que conforman una población y que pueden ser escogidas. Y el no probabilístico es estimada dependiendo del criterio del investigador, también se puede incluir dentro de este elemento la muestra por beneficio, sensatez y asignaciones, para esto se emplea una base de población definida. Ahora, para esta investigación, el muestreo es no probabilístico por conveniencia.

Criterios de selección de muestra

Estos criterios de inclusión y de exclusión son los siguientes.

Criterios de inclusión

- Los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 que tuvieran predisposición de desarrollar los cuestionarios.
- Los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 que asistieron en forma voluntaria durante el periodo que se tomara la información.

Criterios de exclusión

- Los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 que se trasladaron a otro distrito.
- Los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 que estuvieron enfermos e internados en un establecimiento de salud.

Unidad de análisis

- Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018

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

2.4.1 Técnicas: Aquellas que permiten solucionar los obstáculos. Estas se seleccionarán en base a lo que se está estudiando, la razón, la finalidad y la forma. Entre los que tenemos:

Encuesta: Mediante esta técnica se obtiene información directa de los sujetos y de aquello que nos interesa para el estudio y que asimismo ayudaran a mejorar el desarrollo del programa social. Es aplicada a través de cuestionarios. Tamayo (2010) dice que la observación directa es: “mediante la cual el sujeto observar y recolecta información mediante su propia observación”.

La técnica documental va a permitir recopilar información menos trascendental pero que ayudan a sustentar el estudio; y ello se logra mediante las revisiones textuales.

2.4.2. Instrumentos:

Son los medios adjuntos que permiten la recolección y registro de la información que se obtiene mediante las técnicas; entre ellos tenemos:

Cuestionario: Conjunto de preguntas enunciadas por escrito a ciertos sujetos en cuanto a un tema determinado (Bernal, 2000). Hecho sobre la base de una serie de incógnitas cerradas en cuanto a las variables, se aplicará a los usuarios y los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, Donde se obtendrá datos del tema de Empowerment y calidad del servicio.

Para la elaboración del cuestionario se tomará a la variable de Empowerment que tiene las dimensiones de: poder con cinco (5) preguntas, motivación con cinco (5) preguntas, liderazgo con cinco (5) preguntas y desarrollo con cinco (5) preguntas también (MIDIS, 2019).

Intervalos de medición: Para establecer los intervalos de medición mediante los cuales se mide los porcentajes obtenidos en función a la variable y sus dimensiones, se ha considerado los niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

En tal sentido, primero se determina los rangos y/o niveles, es decir el puntaje máximo y mínimo acorde a las 20 preguntas.

Puntaje máximo = (5) valor máximo de la escala x (20) = 100 total.

Puntaje mínimo = (1) valor mínimo de la escala x (20) = 20 total

Entonces, el rango es igual a: $R = 100 - 20 = 80$

La amplitud entre cada rango será igual a: $A = (80 / 5) = 16$

Con base a lo antes descrito, los intervalos son en base al puntaje mínimo más la amplitud:

- MUY BAJO= 16 - 32

- BAJO = 33 - 49

- MEDIO= 50 - 66

- ALTO= 67 - 83

- MUY ALTO= 84 - 100

Referente a la variable calidad de servicio se tiene a las dimensiones de: aspectos tangible con cinco (4) preguntas, cumplimientos de promesa con cinco (4) preguntas, actitud de servicio con cinco (4) preguntas, competencia personal con cinco (4) preguntas y empatía con cinco (4) preguntas finalmente, (Beltrán, 2009). Todas estas preguntas serán respondidas mediante una escala de medición donde el usuario y trabajador se le permita calificar del 1 al 5 su precepción.

Intervalos de medición: Para establecer los intervalos de medición mediante los cuales se mide los porcentajes obtenidos en función a la variable y sus dimensiones, se ha considerado los niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

En tal sentido, primero se determina los rangos y/o niveles, es decir el puntaje máximo y mínimo acorde a las 20 preguntas.

Puntaje máximo = (5) valor máximo de la escala x (20) = 100 total.

Puntaje mínimo = (1) valor mínimo de la escala x (20) = 20 total

Entonces, el rango es igual a: $R = 100 - 20 = 80$

La amplitud entre cada rango será igual a: $A = (80 / 5) = 16$

Con base a lo antes descrito, los intervalos son en base al puntaje mínimo más la amplitud:

- MUY BAJO= 16 - 32

- BAJO = 33 - 49

- MEDIO= 50 - 66

- ALTO= 67 - 83

- MUY ALTO= 84 - 100

2.4.3. La validez de instrumentos de recolección de datos

Concerniente en cuanto al valor en que un instrumento realmente mida a cada una de las variables que se pretende medir, se realizó en base al criterio del profesional experto en el tema Gestión Pública quien informa en cuanto a la confiabilidad y aplicabilidad de los cuestionarios que se utilizaron en este estudio. Asimismo, se sometió al criterio de 3 expertos, quienes confirmaron la confiabilidad de cada uno de los cuestionarios elaborados.

2.4.4. La confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Pertenece al nivel en que su reiterada aplicación a un sujeto y/ objeto similar va a generar los mismos resultados. Puede oscilar entre 0 y 1, siendo que un coeficiente de 0 (cero) equivale a una confiabilidad nula y 1 (uno) equivale a una confiabilidad máxima. Para ello se manejó la prueba estadística de fiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach y, posteriormente, se procesaron los datos en el SPSS v25.

2.5. Procedimiento

La identificación de las fuentes, de donde se obtuvo los datos, fueron otorgados por los usuarios frecuentes y los trabajadores del área de (Cobranza y atención al público) del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, respecto a la variable de Empowerment y la variable de calidad del servicio. Además, la localización de las fuentes, estuvo dentro de las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, que se sitúa en el distrito Trujillo. También, las técnicas e instrumentos de recolección de datos conllevaron optar por dos instrumentos y definir los pasos que se utilizaron en la aplicación de los instrumentos. Los instrumentos de recolección de datos son confiables, válidos y objetivos. Finalmente, la preparación y presentación de los datos recolectados se realizaron a través de la tabulación de los resultados, los cuales se mostraron en tablas estadísticas y figuras de gráficos de barras, conllevándose posteriormente a su análisis e interpretación de los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Los métodos que se utilizaron para el análisis e interpretación de los datos son los siguientes:

a) Estadística descriptiva:

- Elaboración de la matriz de puntuaciones de las respectivas dimensiones de las variables de estudio.
- Preparación de las tablas de distribución de frecuencias e interpretación de estas, realizadas con el Programa de software Ms. Excel.
- Proyección de figuras estadísticas en Excel, que hacen posible de manera sencilla observar los caracteres de la información de las variables en estudio utilizando los gráficos de barras.

b) Estadística inferencial:

- Se empleó el software el SPSS v25 para procesar y obtener los datos estadísticos descriptivos (media aritmética, desviación estándar y varianza).
- Asimismo, se utilizó el SPSS v25 para procesar y obtener las consecuencias de contrastar las hipótesis.
- Se realiza la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no.
- Para la Distribución no paramétrica, utilizamos las distribuciones estadísticas; correlación Rho de Spearman

Donde:

0,0 = Correlación Nula

0,0 a 0,2= Correlación Mínima

0,2 a 0,4= Correlación Baja

0,4 a 0,6= Correlación Moderada

0,6 a 0,8= Correlación Buena

0,8 a 1,0= Correlación Muy Buena

1,0= Correlación Perfecta.

2.7. Aspectos éticos

Se protege la identidad de los sujetos, considerando las cuestiones éticas de confidencialidad y anonimato; esto es, tampoco se divulgará ni revelará los datos obtenidos para un fin distinto. De igual manera, los sujetos entregan la información con total conocimiento y consentimiento, comunicándoles en cuanto al fin del estudio. El anonimato es considerado desde el inicio del estudio.

III. Resultados

Los resultados encontrados se analizaron de acuerdo con los objetivos y supuestos identificados durante la investigación; Utilizando la distribución estadística de la correlación de Rho Spearman. Esto es para determinar cuál es la relación que existe entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. Para recopilar y analizar información relevante, se aplicaron dos cuestionarios, donde se recopilaron datos relacionados con las variables y dimensiones. La presentación y el análisis de los resultados se presentan en tablas y gráficos estadísticos. Los datos de la aplicación de instrumentos a usuarios de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

3.1. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla 1:

Prueba de Kolmogorov Smirnov y Shapiro-Wilk de los puntajes sobre Empowerment y sus dimensiones y Calidad de Servicio y sus dimensiones de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
EMPOWERMENT	,125	17	,200*	,958	17	,588
CALIDAD DE SERVICIO	,178	17	,154	,913	17	,111
PODER	,187	17	,119	,956	17	,551
MOTIVACION	,170	17	,200*	,959	17	,606
LIDERAZGO	,180	17	,147	,887	17	,042
DESARROLLO	,145	17	,200*	,960	17	,630
TANGIBLES	,114	17	,200*	,950	17	,449
CUMPLIMIENTO DE PROMESA	,173	17	,187	,910	17	,099
ACTITUD DE SERVICIO	,200	17	,068	,899	17	,067
COMPETENCIA PERSONAL	,272	17	,002	,854	17	,012
EMPATIA	,267	17	,002	,785	17	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De los resultados vistos en la Tabla 1; se detecta el uso de pruebas no paramétricas, al observar que al menos dos valores son menores a ≤ 0.05 en la prueba de ajuste a distribución normal de Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk con un nivel de significancia menores al 5% en dos de sus dimensiones. Por tanto, para calcular la relación del Empowerment y la Calidad del Servicio usaremos la distribución estadística correlación de Rho de Spearman.

3.1.1. Prueba de hipótesis general:

Hi: “Existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 “.

Ho: “No existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 “.

Tabla 2: “Relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”.

		EMPOWERMENT	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,582*
		N	17
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,582*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,014

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25

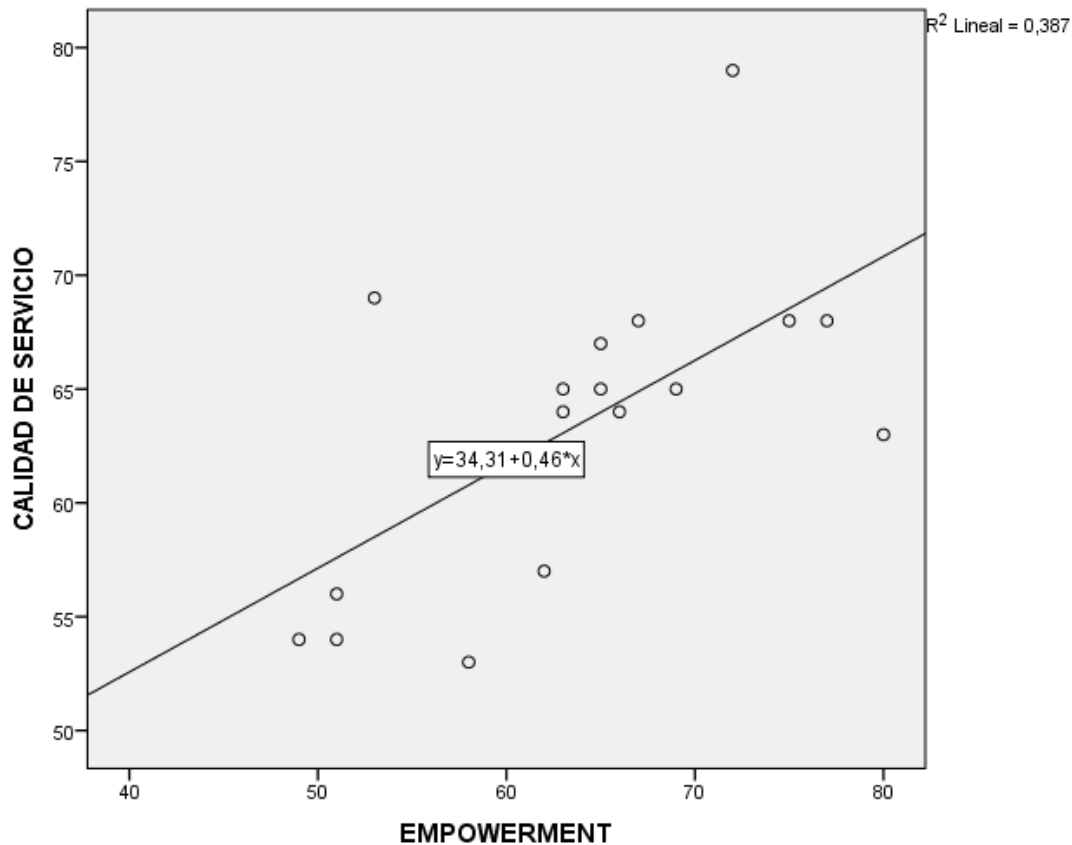


Figura 1: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 2

Interpretación

En la Tabla 2 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación moderada y significativa entre las variables en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,582*, es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia del empowerment con la calidad del servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión el empowerment explica la calidad del servicio en un 38.70% y en un 61.3% por otros factores.

3.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 3: “Relación entre el Poder del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”.

		CALIDAD DE SERVICIO		
		PODER		
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,543*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	17	17
PODER		Coefficiente de correlación	,543*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	17	17

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25

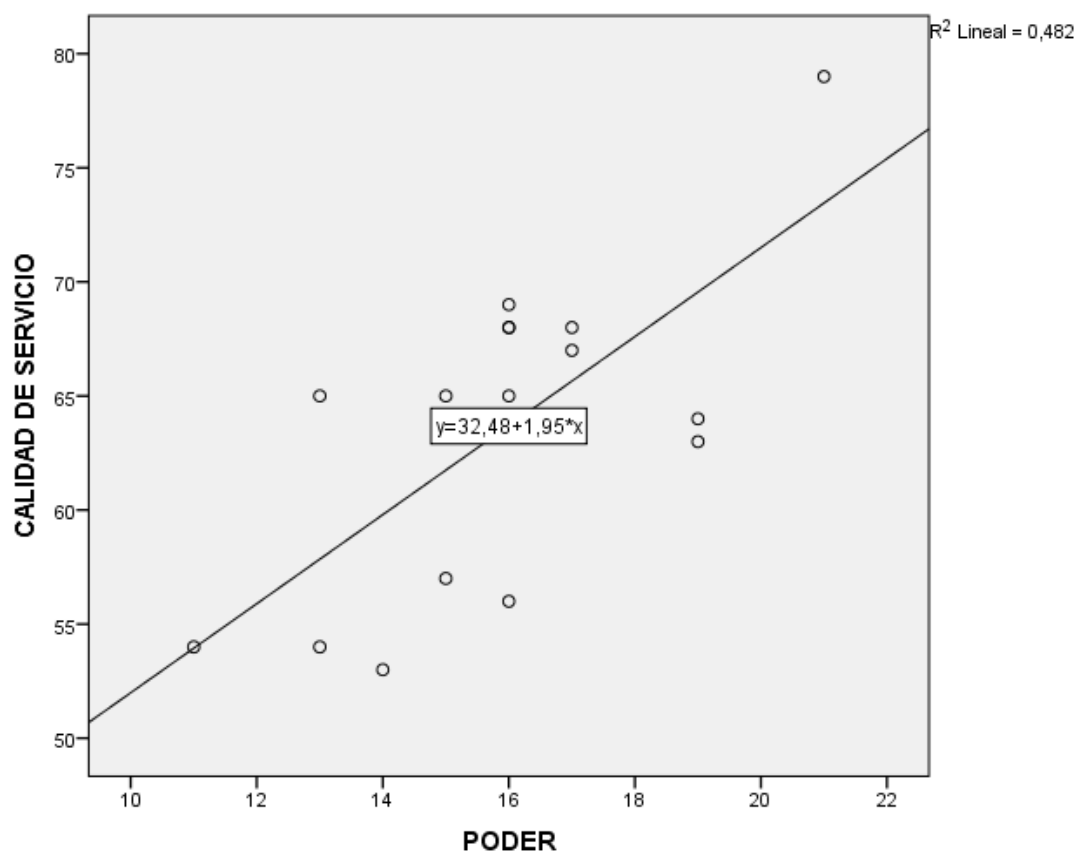


Figura 2: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 3

Interpretación

En la Tabla 3 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación moderada y significativa entre la dimensión poder del empowerment y la calidad del servicio en la medida que el coeficiente de correlación es ,543*, es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación 1 y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión poder del empowerment con la calidad del servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el gráfico de dispersión el poder del empowerment explica la calidad del servicio en un 48.20% y en un 21.80% por otros factores.

3.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 4: “Relación entre la Motivación del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”.

			CALIDAD DE SERVICIO	MOTIVACION N
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	,407
		N	17	17
	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,407	.
		N	17	17

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25

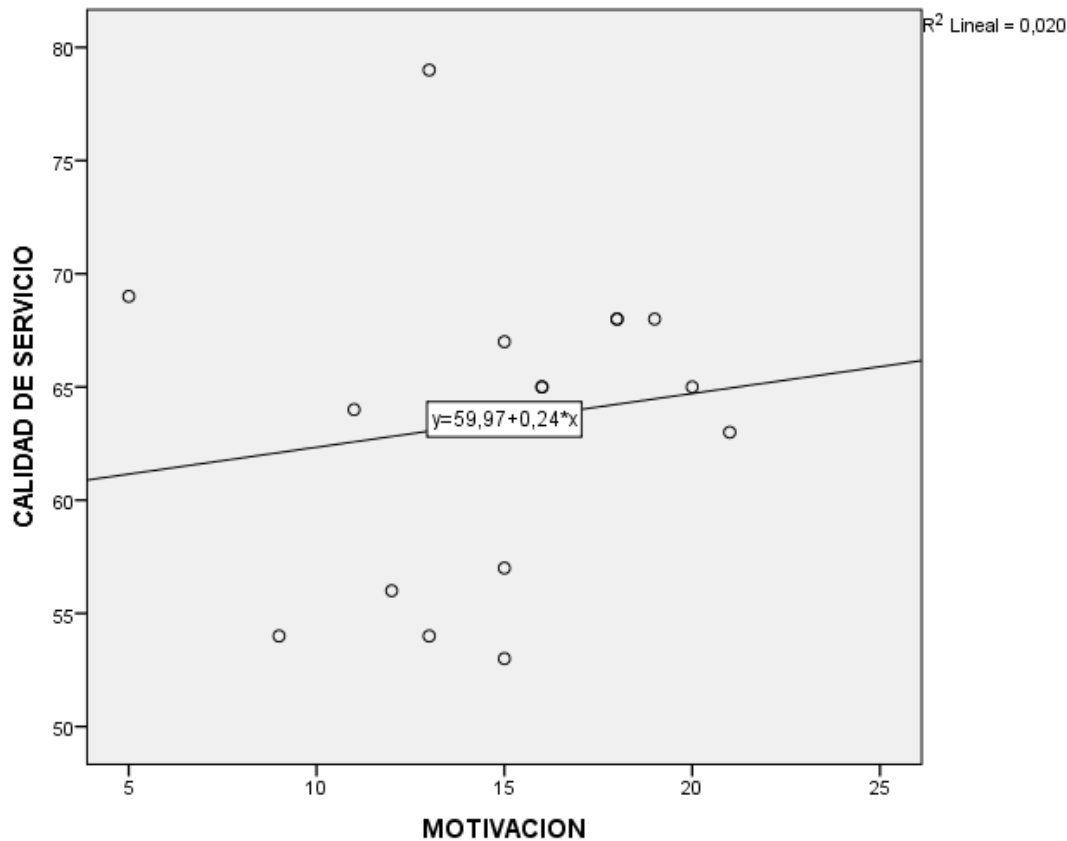


Figura 3: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la Tabla 4 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación baja entre la dimensión motivación del empowerment y la calidad del servicio en la medida que el coeficiente de correlación es, 215, con una Sig. (bilateral) de ,407. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación 2 y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión motivación del empowerment con la calidad del servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la motivación del empowerment explica la calidad del servicio en un 2.00% y en un 98.00% por otros factores.

3.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 5: “Relación entre el Liderazgo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”.

		CALIDAD DE SERVICIO		LIDERAZGO	
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,548*	
		Sig. (bilateral)	.	,023	
		N	17	17	
	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	,548*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,023	.	
		N	17	17	

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25

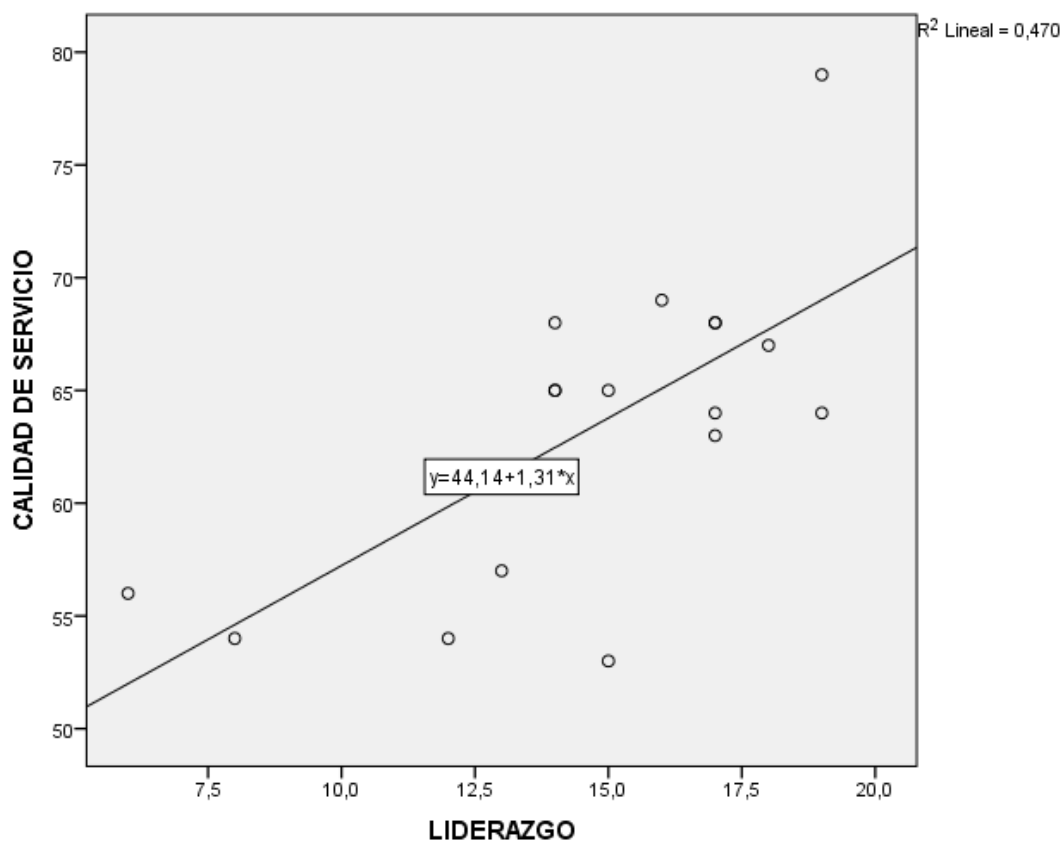


Figura 4: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la Tabla 5 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación moderada y significativa entre la dimensión liderazgo del empowerment y la calidad del servicio en la medida que el coeficiente de correlación es ,548*, es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación 3 y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión liderazgo del empowerment con la calidad del servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el gráfico de dispersión el liderazgo del empowerment explica la calidad del servicio en un 47.00% y en un 53.00% por otros factores.

3.1.5. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 6: “Relación entre el Desarrollo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”.

			CALIDAD DE SERVICIO	DESARROLL O
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,316
		Sig. (bilateral)	.	,216
		N	17	17
	DESARROLLO	Coeficiente de correlación	,316	1,000
		Sig. (bilateral)	,216	.
		N	17	17

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25

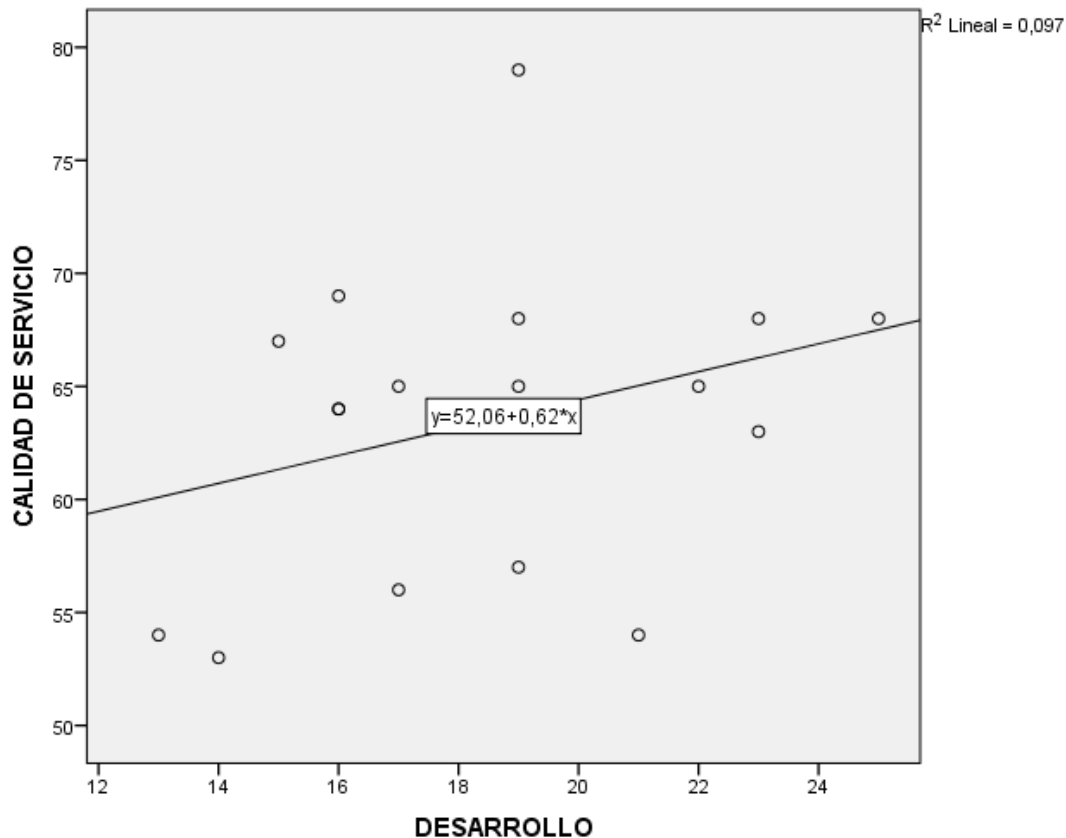


Figura 5: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la Tabla 6 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación baja entre la dimensión desarrollo del empowerment y la calidad del servicio en la medida que el coeficiente de correlación es, 316, con una Sig. (bilateral) de, 216, Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación 4 y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión motivación del empowerment con la calidad del servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la motivación del empowerment explica la calidad del servicio en un 9.70% y en un 90.30% por otros factores.

3.1.6. Nivel de Empowerment

Tabla 7: Nivel de Empowerment de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muy Bajo	0	0
Bajo	1	6
Medio	10	59
Alto	6	35
Muy Alto	0	0
	17	100

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25

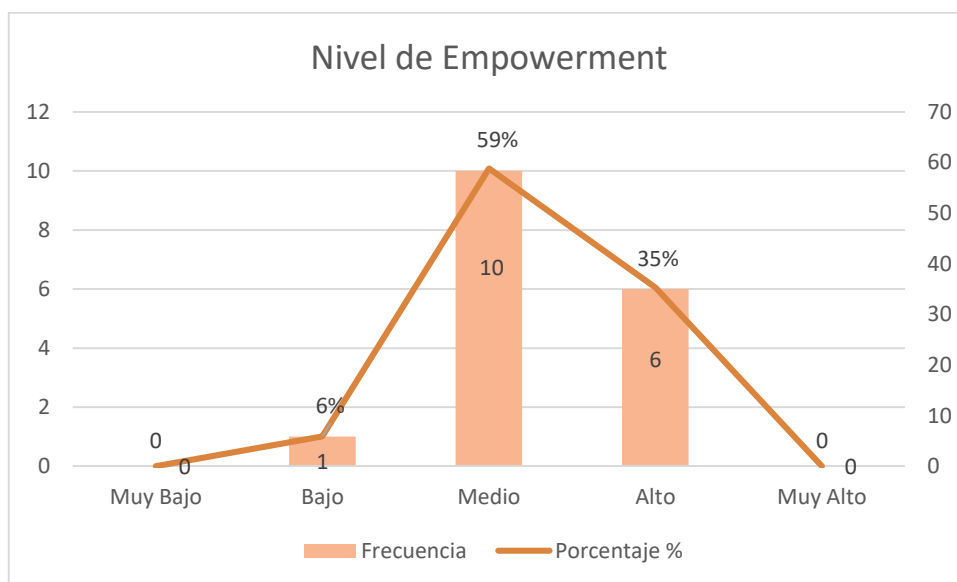


Figura 6: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

El nivel de empowerment es predominantemente medio con 59% (10 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), luego el nivel bajo con 6% (1 encuestados) finalmente para el nivel muy alto y muy bajo 0%.

3.1.7. Tabla 8: Nivel de Calidad del Servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Muy Bajo	0	0
Bajo	0	0
Medio	11	65
Alto	6	35
Muy Alto	0	0
	17	100

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 25.

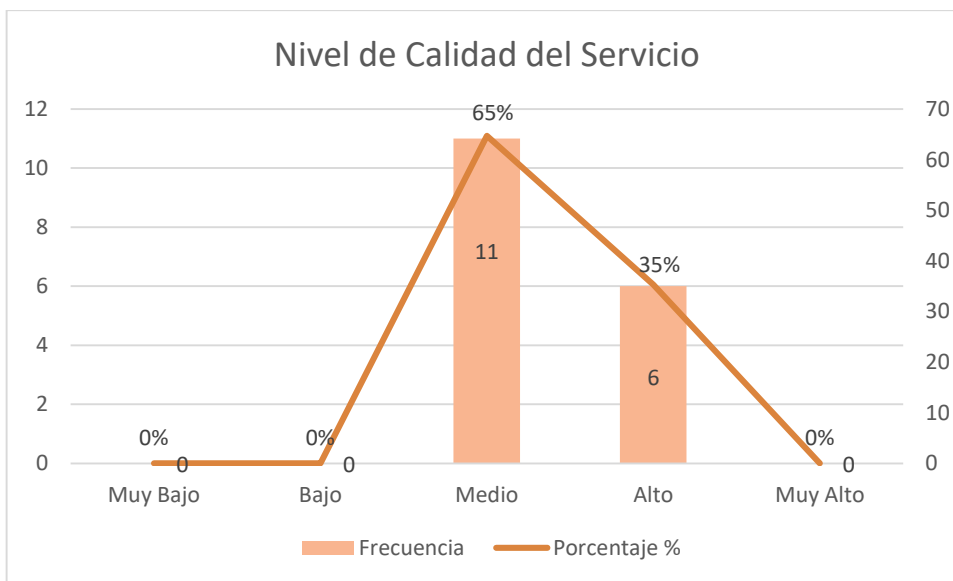


Figura 7: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

El nivel de calidad de servicio es predominantemente medio con 65% (11 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), finalmente para el nivel muy alto, bajo y muy bajo 0%.

Discusión

En la Tabla 2, se ha llegado a confirmar que existe relación moderada y significativa entre el empowerment y la calidad del servicio, en la medida que ($r = ,582^*$) con asociación lineal positiva donde el empowerment explica la calidad del servicio en un 38.70% y en un 61.3% por otros factores. Como resultado, se aprueba las hipótesis de investigación, existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración y se niega la hipótesis nula no existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, Tributaria de Trujillo, 2018, lo cual responde al problema ¿Cuál es la relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018?, de manera similar, el resultado en discusión nos permite dar por sentado nuestro objetivo general, determinar la relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, el resultado de dicho análisis es consistente con Portilla (2017) que confirma nuestro análisis con su investigación, donde indica que el tener un empoderamiento bajo dentro de la empresa, se ve reflejado en la baja satisfacción de los trabajadores para realizar sus funciones u operaciones dentro de su área trabajo. Así mismo, Salcedo (2018) en su investigación también afirma que el uso del empowerment incide de forma positiva en la gestión de las instituciones y aumenta el rendimiento de los trabajadores para realizar sus funciones dentro de su área.

En la Tabla 3, se ha llegado a confirmar que existe relación moderada y significativa entre el poder del empowerment y la calidad del servicio, en la medida que ($r = ,543^*$) con asociación lineal en que el poder del empowerment explica la calidad de servicio en un 48.20% y en un 21.80% por otros factores. Como resultado, se aprueba las hipótesis de investigación específica 1, existe relación entre la dimensión poder del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración y se niega la hipótesis nula no existe relación entre la dimensión poder del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio

de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, Tributaria de Trujillo, 2018, de manera similar, el resultado en discusión nos permite dar por sentado nuestro primer objetivo específico, determinar la relación entre el poder de empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

Estos resultados de alguna manera son coherentes con Flores (2017) en su investigación titulada “El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas” en el estudio el investigador indaga sobre establecer la correlación entre las inconstantes del empowerment y la productividad en la empresa industrias y servicios El Tigre S.A., luego de evaluar la información el autor alcanzó las siguientes conclusiones que hay una correlación efectiva y soberanamente demostrativa entre el empowerment y la productividad en la empresa, así mismo finiquito que existe una correlación estrecha entre la representación del poder del empowerment y la productividad de la empresa.

En la Tabla 4, se ha llegado a confirmar que existe relación baja entre la motivación del empowerment y la calidad del servicio, en la medida que ($r = ,215$) con asociación lineal en que la motivación del empowerment explica la calidad de servicio en un 2.00% y en un 98.00% por otros factores. Como resultado, se aprueba las hipótesis de investigación específica 2, existe relación entre la dimensión motivación del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración y se niega la hipótesis nula no existe relación entre la motivación del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, Tributaria de Trujillo, 2018, de manera similar, el resultado en discusión nos permite dar por sentado nuestro segundo objetivo específico, determinar la relación entre la motivación de empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

Estos resultados de alguna manera son coincidentes con Sajami (2015), en su investigación demostró que existe una relación lineal directa y significativa entre la Motivación laboral y Calidad del servicio, por tanto, existe evidencia que, a mayor

motivación, mayor calidad del servicio; demostrado con la aplicación de la prueba de hipótesis de Spearman.

En la Tabla 5, se ha llegado a confirmar que existe relación moderada y significativa entre el liderazgo del empowerment y la calidad del servicio, en la medida que ($r = ,548^*$) con asociación lineal en que el liderazgo del empowerment explica la calidad de servicio en un 47.00% y en un 53.00% por otros factores. Como resultado, se aprueba las hipótesis de investigación específica 3, existe relación entre la dimensión liderazgo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración y se niega la hipótesis nula no existe relación entre el liderazgo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, Tributaria de Trujillo, 2018, de manera similar, el resultado en discusión nos permite dar por sentado nuestro tercer objetivo específico, determinar la relación entre el liderazgo de empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

Estos resultados concuerdan de cierta manera con la investigación de Flores (2017) en su investigación titulada “El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas” en el estudio el investigador indaga sobre establecer la correlación entra las inconstantes del empowerment y la productividad en la empresa industrias y servicios El Tigre S.A., para la realización de la investigación se utilizó una metodología de tipo descriptivo-correlacional donde busca medir de forma independiente las variables con el fin de lograr resultados más exactos y también determinar el grado de relación, el investigador indica que existe una correlación crecidamente enérgica entre el liderazgo del empowerment y la productividad de la empresa.

En la Tabla 6, se ha llegado a confirmar que existe relación baja entre el desarrollo del empowerment y la calidad del servicio, en la medida que ($r = ,316^*$) con asociación lineal en que el liderazgo del empowerment explica la calidad de servicio en un 9.70% y en un 90.30% por otros factores. Como resultado, se aprueba las

hipótesis de investigación específica 4, existe relación entre el dimensión desarrollo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración y se niega la hipótesis nula no existe relación entre el desarrollo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018, Tributaria de Trujillo, 2018, de manera similar, el resultado en discusión nos permite dar por sentado nuestro cuarto objetivo específico, determinar la relación entre el desarrollo de empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.

Con los resultado evidenciados de alguna manera podemos contrastarlo con la investigación de Mamani (2017) señala en su estudio titulado “análisis del empowerment en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Taypikala lago Chucuito - Puno”, al realizar el estudio el investigador busco examinar el empowerment en el cometido laboral de los coagentes del Hotel Taypikala lago Chucuito – Puno, para la realización de la investigación se utilizó una metodología de tipo descriptivo donde tiene como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. Para la investigación la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del hotel. Luego de analizar la información recolectada el autor concluyo mencionando, que la aplicación adecuada del empowerment mejora el desempeño laboral de los trabajadores del hotel no solo de forma individual sino colectiva, permitiendo de esta manera un desarrollo eficiente en la organización, por otra parte, menciona el autor que el desempeño laboral es primordial porque gira en base a los conocimientos, considerando que estos contribuyen en su desarrollo profesional y finalmente concluye el investigador mencionando que es necesario la implementación de un plan de mejora del empowerment en los trabajadores del hotel.

El nivel de empowerment es predominantemente medio con 69% (59 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), luego el nivel bajo con 6% (1 encuestados) finalmente para el nivel muy alto y muy bajo 0% y el nivel de empowerment es predominantemente medio con 65% (11 encuestados) seguido del

nivel alto con 35% (6 encuestados), finalmente para el nivel muy alto, bajo y muy bajo 0%.

Finalmente podemos decir que de acuerdo a la investigación de Ly (2015) señala en su estudio titulado “empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación, agencia1 Trujillo” en su indagación busco establecer el efecto del empowerment con la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación. Para el progreso de la indagación se esgrimió una sistemática de ejemplo analítico – inductivo – deductivo, donde a través de un prototipo representativo busco comprobar el comportamiento de la variable en la tesis. Luego de recolectar y analizar la información el autor llevo a las siguientes conclusiones que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta de manera significativa en la calidad del servicio del área de créditos, por otro lado, menciona que el empowerment otorga beneficios de satisfacción y credibilidad, lo cual permite que aumente la responsabilidad y mejore la comunicación y finalmente indica que la razón principal del empowerment es aumenta la competitividad de la organización para que de esta manera pueda responder de manera rápida y eficiente a la demanda de los usuarios.

IV. Conclusiones

1. El empowerment se relaciona moderada y significativamente con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,582^*$ y $Sig.=,005$.
2. La dimensión poder del empowerment se relaciona moderada y significativamente con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,543^*$ y $Sig.=,005$.
3. La dimensión motivación del empowerment tiene una relación baja con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,215$.
4. La dimensión liderazgo del empowerment se relaciona moderada y significativamente con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,548^*$ y $Sig.=,005$.
5. La dimensión desarrollo del empowerment tiene una relación baja con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,316$.
6. El nivel de empowerment es predominantemente medio con 69% (59 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), luego el nivel bajo con 6% (1 encuestados) finalmente para el nivel muy alto y muy bajo 0%.
7. El nivel de empowerment es predominantemente medio con 65% (11 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), finalmente para el nivel muy alto, bajo y muy bajo 0%.

V. Recomendaciones

- Se recomienda al Gerente General, aplicar el empowerment siguiendo los estándares y normas para lograr tener un personal eficiente y así la calidad del servicio mejorará teniendo un cliente satisfecho de la organización.
- Se recomienda al Gerente General, aplicar la mejora continua dentro de las áreas de trabajo para optimizar los procesos de las actividades y para que de este modo se fomente el compromiso del personal con los objetivos de la institución.
- Se recomienda al Gerente General, fomentar la aplicación de estándares e indicadores de calidad, para que de esta manera se vea reflejado con un mejor servicio de atención a los usuarios o clientes que se desea llegar para cumplir con sus necesidades y de esta manera lograr su satisfacción.
- Se recomienda al Gerente General, utilizar el empoderamiento no solo en algunas áreas de la organización, sino aplicarla a toda la empresa para que puedan tener un mejor desempeño y eficiencia el personal de trabajo.

Referencias

- Abanto, W. (2013). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía de Aprendizaje*. Recuperado de http://investigacionpostgradoucv.bligoo.pe/media/users/26/1300127/files/401177/GU_A_DE_DISE_O_Y_DESARROLLO_DE_TESIS.pdf
- Araníbar, E. (2017). *Planificación Estratégica y Empowerment en docentes de la Institución Educativa "Telesforo Catacora", Ate Vitarte – Ugel N° 06*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1775/TM%20CE-Ge%203566%20A1%20-%20Aranibar%20Gamarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreiros, A. (2012). *Strategic planning as a management tool to promote competitiveness in the company Kawa Motors* (undergraduate thesis). Central University of Ecuador, Quito, Ecuador.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Blanchard, K. (2011). *Empowerment. Tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Santa Fe de Bogotá: Norma.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Recuperado de <https://www.contrasentido.net/wp-content/uploads/2007/08/modulo3.pdf>
- Cálix, G.; Martínez, C.; Vigier, L. y Núñez, J. (2016). *El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial Investigación Administrativa*. Recuperado el 23 de junio de 2019; de:<<http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142002>> ISSN 1870-6614.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Interamericana Editores.
- Castro, Y., & Riberos, W. (2015). *Empowerment and business management in the Faculty of Business Sciences of the National University of Huancavelica, period 2014 - 2015*. Huancavelica: National University of Huancavelica

- Chávez, L. (2011). *Level of empowerment in the home of mothers of children under five who attend the San Juan de Miraflores Health Center* (undergraduate thesis). National University of San Marcos, Lima, Peru
- Coronado, S. (2009). *Strategic planning in the performance of teachers and administrative workers of the educational institution 5080 Sor Ana de los Angeles - Callao* (Master Thesis). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Díaz, A. (2009). *Perception of empowerment according to sex and work area: university administrative case* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lima, Perú
- Figueroa, Y. & Paisano, M. (2006). *Empowerment as an effective tool to achieve organizational success*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Oriente, Maturín, Venezuela.
- Flores, D. (2017). *El empowerment y la productividad en la empresa industrias y servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13871/Flores_QDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, P. d. (2012). *The Organizational Empowerment: Review of theoretical models and their applicability in business management*. Almería - Spain: University of Almería
- Flores, J. (1997). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Fred, R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México D.F, México: McGraw Hill.
- Franklin, E. (2004). *Organización de empresas* (2ª ed.). México D.F, México: McGraw Hill.
- García. (2008). *Mejora de la Gestión Pública*. México: Revista de administración publica nueva época.

- Godoy, M. H. (2011). *Application of the Empowerment to achieve efficient management in the Provincial Municipality of Callao*. Lima - Peru: National University of Callao
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Interamericana Editores, S. A.
- Herrera, C. (2012). *Empowerment y liderazgo*, *Adminístrate hoy*, No. 98, México, junio, pp.17-27
- Huarcaya, M. (2011). *Application of empowerment to achieve efficient management in the Provincial Municipality of Callao* (scientific research). College National Callao, Lima, Perú.
- Ibáñez, M. (2012). *Administración del Recurso Humano en la Empresa*. Perú. Editorial San Marcos
- Jordan, R. P. (2008). *The relationship between the industrial sector and the size of the company with the practices of total quality and organizational performance*. Lima: Pontificia Universidad Católica.
- Ly, J. (2015). *Empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación, agencial Trujillo*. (Tesis de Maestría). Universidad de Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5952/Tesis%20Doctorado%20-%20Jimmy%20Ly%20Layza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Looy, M. B. Van, Gemmel, P., & Dierdonck, R. Van. (2013). *Service Management: An Integrated Approach* (3a. ed.). Harlow, England: Pearson.
- Mamani, D. (2017). *Análisis del empowerment en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Taypikala lago Chucuito Puno*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6905/Mamani_Choque_Dianet.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mas, C. (2012). *En qué hay que transformar la administración pública española*. Recuperado de <https://www.pwc.es/es/publicaciones/sector-publico/assets/transformar-administracion-publica-esp.pdf>

- Mazdarani, E., & Peters, S. (2008). *The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations*. Bachelor Thesis in Business Administration: Scholl: Malardalen University, Vasteras, 1, 43
- Mosley, D., Megginson, L. & Pietri, P. (2010). *Supervision: the practice of Empowerment, development of work teams and their motivation*. Sixth edition. México: Grupo GEO Impresores S.A
- Moreno, D., Peris, J. & González, F. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos*. México: Prentice-Hall.
- Murrell, K. (2012). *Mimi. Empowerment para su equipo*. Santafé de Bogotá. McGraw Hill. p. 212
- Mushipe, J. & Gardens, M. (2012). *Employee empowerment and organizational commitment: A study of the food manufacturing sector in Zimbabwe*, 6 (38), 10332–10339. <https://doi.org/10.5897/AJBM12.683>
- Namasivayam, K., Guchait, P. & Lei, P. (2014). *The influence of leader empowering behaviors and employee psychological empowerment on customer satisfaction*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 26 (1), 69–84. <https://doi.org/10.1108/ijchm-11-2012-0218>
- Oblitas, M. (2010). *Satisfacción Laboral, El Empowerment Y La Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Arequipa*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4634/RIMobcamc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ojeda, D. (2016). *Influencia de la planificación estratégica y el empowerment en el clima organizacional de los docentes de la Institución Educativa “Juana Alarco de Dammert*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1620/TD%20CE%201612%2001%20-%20Ojeda%20Parra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, C. (2002). *Empowerment and its relationship in worker productivity in the radiology department of the hospitals of the city of Monterrey Nuevo León* (master's thesis). Autonomous University of Nuevo Leon, Monterrey, México

- Piñero M. L. & Rivera, M.E. (2102). *Investigación Cualitativa: Orientaciones Procedimentales*. UPEL-IBD. Primera Edición.
- Portilla, L. (2017). *Empoderamiento de los empleados y su rol Moderador sobre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente de una empresa de Servicios Logísticos, Chiclayo, Perú*. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1157/TM_PortillaCapuñayLiliana.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redman, A. (1962). *Lógica de la investigación científica*, Tecnos, Madrid, Primera Edición de Universidad de Tubinga, Alemania.
- Ríos, M., Téllez, M. & Ferrer, J. (2013). *El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. Contaduría y administración*, (231), 103-125. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006&lng=es&tlng=es.
- Rivera, K. (2008). *Empowerment as a managerial tool to increase the level of commitment of human talent in the Pharmaceutical commercial PYMES of Valeran Municipality*. Venezuela.
- Sajami, Z (2015). "La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de lamas, 2015", recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1870/sajami_rz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salcedo, A. (2018). *El uso del empowerment y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33407/salcedo_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, O. (2007). *The strategic planning and its relationship with the quality of public educational institutions of basic education secondary level of the Bellavista district of the Callao region* (master thesis). National University of San Marcos, Lima, Peru

- Scott, C. & Jaffe, D. (1995). *Empowerment: Cómo Otorgar Poder y Autoridad a Su Equipo de Trabajo*. México: Iberoamérica
- Shaw, J. (1997). *El cliente quiere calidad*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tibisa, N. (2003). *Planning strategies for teaching mathematics in the second stage of basic education* (undergraduate thesis). Santa María College, Caracas Venezuela
- Trujillo, M. & Guzmán, A. (2008). *La forma de gobierno y su relación con el poder y el cambio organizacional: Caso Universidad del Rosario. Estudios Gerenciales*. Recuperado de http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleListURL&_method=list&_ArticleListID=-904301130&_sort=r&_st=13&view=c&md5=04bc8198cce28ad32b8a185ddb4465f8&searchtype=a
- Wilson, T. (2004). *Manual del Empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgWC&printsec=frontcover&dq=DELEGACION+DE+PODER+LIBROS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifsfOP9a3SAhVGGpAKHb2AxIQ6AEIGDAA#v=onepage&q=DELEGACION%20DE%20PODER%20LIBROS&f=false>.

ANEXOS

Anexo n° 1

Cuestionario De Empowerment

Estimado trabajador, el presente cuestionario es parte de la investigación “Relación del empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”. Su finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no una relación entre las variables de investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 24 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa NUNCA (1)
- Si ocurre difícilmente, marca la alternativa CASI NUNCA (2)
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa A VECES (3)
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa CASI SIEMPRE (4)
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa SIEMPRE (5)

Dimensiones / Ítems	N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Poder					
1. ¿La delegación de responsabilidad entre los jefes y empleados del SATT, se lleva siempre de manera eficiente?					
2. ¿Ud. Considera que las responsabilidades en la institución del SATT, debe ser compartida entre los trabajadores y los jefes inmediatos superiores?					
3. ¿Sabe Ud., si hay confianza entre el personal de su oficina, respecto a la labores que realizan dentro de ella?					
4. ¿Sabe Ud., si existe libertad en la toma de decisiones, en su centro de labores, respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales?					
5. ¿Ud., considera que los jefes del SATT, implantan el poder para cumplir con los objetivos de la institución?					
Dimensión: Motivación					
6. ¿Los jefes y autoridades de la institución, motivan al personal para que realice sus funciones diarias de manera correcta?					
7. ¿Sabe Ud., si existe una motivación entre el personal de la institución, que permita realizar una atención de calidad para los usuarios?					
8. ¿El responsable del área de RRHH, en la capacitaciones orienta al personal, a motivarse y cumplir con sus funciones correctamente?					

9. ¿Considera Ud., que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos de la empresa?					
10. ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma?					
Dimensión: Liderazgo					
11. ¿Ud., labora en función a los objetivos que persigue la Institución el SATT					
12. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que realiza el SATT, es en beneficio de la población?					
13. ¿Sabe Ud., si las autoridades del SATT, trabajan buscando mejorar el servicio a los usuarios frecuentes?					
14. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?					
15. ¿Dentro de la institución se realiza capacitaciones al personal en función a sus especialidades?					
Dimensión: Desarrollo					
16. ¿Cuándo los usuarios solicitan información, Ud., brinda esa información correctamente?					
17. ¿Cuándo Ud., aprende nuevas técnicas para realizar sus labores de trabajo, las comparte con sus compañero para que las apliquen ?					
18. ¿Ud., incentiva a sus compañeros a desarrollar nuevos talentos para que puedan desempeñar eficientemente en la institución?					
19. ¿Ud., considera que ha desarrollado nuevas habilidades a los largo de su permanencia en la empresa?					
20. ¿Ud., considera que la empresa se preocupa por el desarrollo laboral de sus trabajadores?					

Anexo n° 2

Cuestionario De Calidad de Servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de la investigación “Relación del empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018”. Su finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no una relación entre las variables de investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 39 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa NUNCA (0)
- Si ocurre difícilmente, marca la alternativa CASI NUNCA (1)
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa A VECES (2)
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa CASI SIEMPRE (3)
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa SIEMPRE (4)

N°	Dimensiones / Ítems	N	CN	AV	CS	S
Aspectos Tangibles						
1.	Los equipos que utilizaron son modernos					
2.	Las instalaciones son agradables y acogedoras					
3.	Los empleados visten correctamente y tiene buena apariencia					
4.	Los muebles y equipos son agradables					
Cumplimiento de promesa						
5.	Cumplen con el servicio ofrecido					
6.	Realizan correctamente el servicio la primera vez					
7.	Cumplen con el servicio en el tiempo prometido					
8.	No cometen ningún error con el servicio					
Actitud de servicio						

9.	Los empleados que atienden inspiran confianza					
10.	Los empleados que atienden inspiran seguridad					
11.	Los empleados que atienden son amables					
12.	Los empleados tienen los conocimientos suficientes					
Competencia Personal						
13.	Ofrecen una atención personalizada					
14.	Los horarios de atención son convenientes					
15.	Tienen empleados dedicados a la atención					
16.	Se preocuparon por mi atención					
Empatía						
17.	Comprendieron mis necesidades					
18.	Informaron cuando concluirá el servicio					
19.	Los empleados ofrecieron un servicio rápido					
20.	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar					

Anexo n° 3

Validez De Instrumentos Experto 1

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Juanita Madeleyne Arenas Lucho	Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la Operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
	 Abog. TANIA SOLEDAD BACARCHO ABOGADA DE LA GOBERNACIÓN REGIONAL

Validez De Instrumentos Experto 2

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Juanita Madeleyne Arenas Lucho	Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la Operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Mg. Evangelista Guzmán, Betty Amanda	

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 3


APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Juanita Madeleyne Arenas Lucho	Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado


ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la Operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	


OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA


APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Mg. Ramos Barón, Walter Arturo	 <p data-bbox="941 716 1212 862">GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD Mg. Walter Arturo Ramos Barón ASESOR</p>

RESULTADO DE EVALUACION DE LOS ITEMS DE CADA EXPERTO

NUMERO DE EXPERTOS	ITEMS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S
2. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S
3. Experto	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S

	1. Experto
	Baca Romero, Tania Soledad
	Grado: Magíster
	Especialidad: Docencia Universitaria
	Área de Investigación: Gestión de políticas públicas

	2. Experto
	Evangelista Guzmán, Betty Amanda
	Grado: Magíster
	Especialidad: Relaciones Públicas e Imagen Corporativa
	Área de Investigación: Gestión de políticas públicas

	3. Experto
	Ramos Barón, Walter Arturo
	Grado: Maestro
	Especialidad: Gestión Pública
	Área de Investigación: Gestión de políticas públicas

APLICACIÓN DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD DE HOLSTI

$$C = \frac{kM}{n_1+n_2+n_3}, \text{ donde}$$

k : Número de expertos

M : Número de coincidencias entre expertos

n_1 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 1

n_2 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 2

n_3 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 3

Substituyendo en la fórmula anterior

$$c = \frac{3(8)}{8+8+9} = \frac{24}{25} = 0.96$$


El coeficiente de fiabilidad del instrumento es de 96% muy buena

Teóricamente entonces podemos obtener respuestas como

Resultado de aplicar la formula Intervalo	Fiabilidad del Instrumento
< 0,20	Pobre
0,21 – 0,40	Débil
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Buena
0,81 – 1,00	Muy buena

Anexo N° 4

Constancia de Investigación

**SATT**
Servicio de Administración Tributaria
de Trujillo

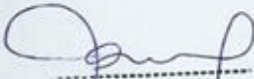
Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE TESIS


Se hace constar que la estudiante de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo" Lic. **Juanita Madeleyne Arenas Lucho**, identificada con DNI: N° **42649938**, ha sido autorizada para desarrollar su tesis titulada: " **Relación del Empowerment en la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018**", realizando una serie de actividades (recolección de información, encuesta al personal del área y a los usuarios beneficiarios de nuestro servicio) los resultados de dicha investigación serán de mucha importancia para nuestra institución.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines en cumplimiento a la norma de estudio.

Trujillo, 10 de Julio del 2019


Lic. Johana Carvo Vela
Gerente de Administración
SATT

Oficina Principal SATT - Jr. Bolívar N° 538
Oficina Civil MPT - Av. España N° 742
Oficina Descentralizada - Av. 23 de Diciembre N° 501 Urb. Torres Araujo
Oficina Descentralizada - Mz. E Sub Lote 8B Urb. La Arboleda
Teléfono: + 51 (64) 481700

 www.satt.gob.pe

Fotos de la aplicación del cuestionario



MISIÓN:

“Somos la Administración Tributaria Municipal del Trujillo, que propicia en los ciudadanos una cultura de cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias, con transparencia, servicios de calidad y con personal calificado y comprometido contribuyendo al desarrollo de la ciudad”.

VISIÓN:

“Ser Líder Nacional y reconocida internacionalmente en Gestión Tributaria Municipal por nuestra efectividad y compromiso social”.

VALORES:

- Liderazgo Corporativo: porque estamos orientados hacia la eficiencia de la institución, buscando el éxito mediante las acciones y estrategias y teniendo una visión compartida.
- Talento Humano Competitivo: Porque el talento humano representa el activo más relevante para la institución. Sin una buena gestión de este recurso, los demás recursos no tendrían los mismos resultados.
- Compromiso Social: Porque realizamos acciones que beneficien a los contribuyentes, invirtiendo tiempo en actividades y proyectos que sirvan para un buen servicio.
- Vocación de Servicios: Porque estamos predispuestos a satisfacer las necesidades de nuestros contribuyentes.
- Trabajo en Equipo: Porque los colaboradores del SATT realizan su trabajo, pero todos enfocados con un objetivo.

QUIENES SOMOS:

Jurídicamente, el SATT constituye un organismo público descentralizado de la municipalidad Provincial de Trujillo, con personería de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestal y financiera; además de contar con régimen laboral perteneciente a la actividad privada. Por ello, corresponde al SATT organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos municipales, tanto tributarios y no tributarios que se generan dentro del ámbito del distrito de Trujillo y en algunos casos a nivel provincial. El SATT es dirigido por un jefe designado por el Alcalde de Trujillo con carácter de confianza.

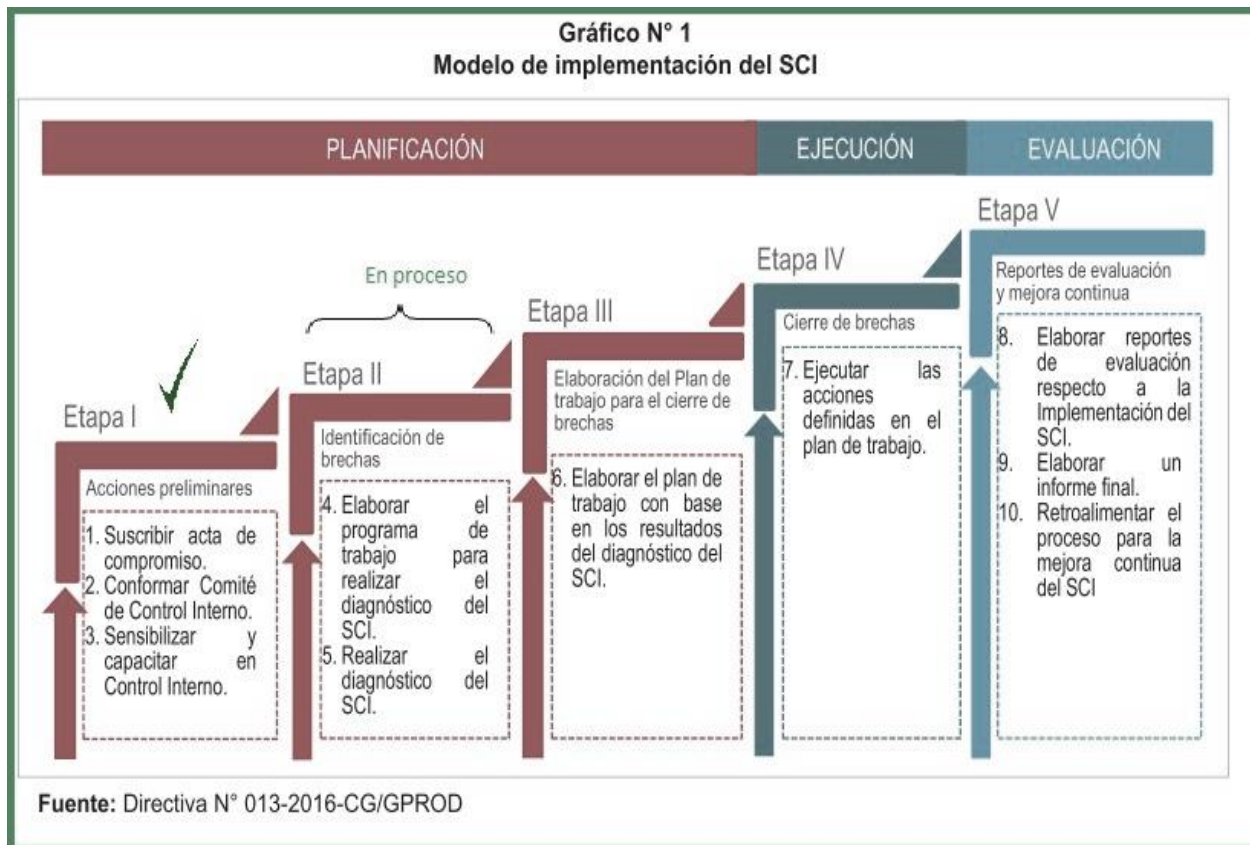
RESEÑA HISTORICA:

El servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT fue creado el 10 de diciembre de 1998 por el concejo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, como una solución sería a la problemática que afrontaba la economía municipal de aquel entonces. Luego de un breve periodo de implementación el 5 de abril de 1999 se inicia oficialmente el funcionamiento y la atención al público de la naciente institución marcando con ello el comienzo de una nueva etapa en la Administración Tributaria, cuyos resultados se reflejan en el incremento sostenido de los ingresos y la reducción de los niveles de morosidad, pero también en la mejora en aspectos tan esenciales como son: celeridad procesal, atención y servicio al contribuyente, mejora tecnológica, cultura tributaria, y lo más importante, conducta ética de sus funcionarios y empleados. Son numerosas, hoy en día las Municipalidades del país que se encuentran en este mismo camino de modernización de la función tributaria y que ven en el servicio de Administración Tributaria de Trujillo un modelo a seguir; por lo que el compromiso también es el de consolidar el nuevo sistema siguiendo la línea del aprendizaje constante, innovación y probada vocación de servicio.

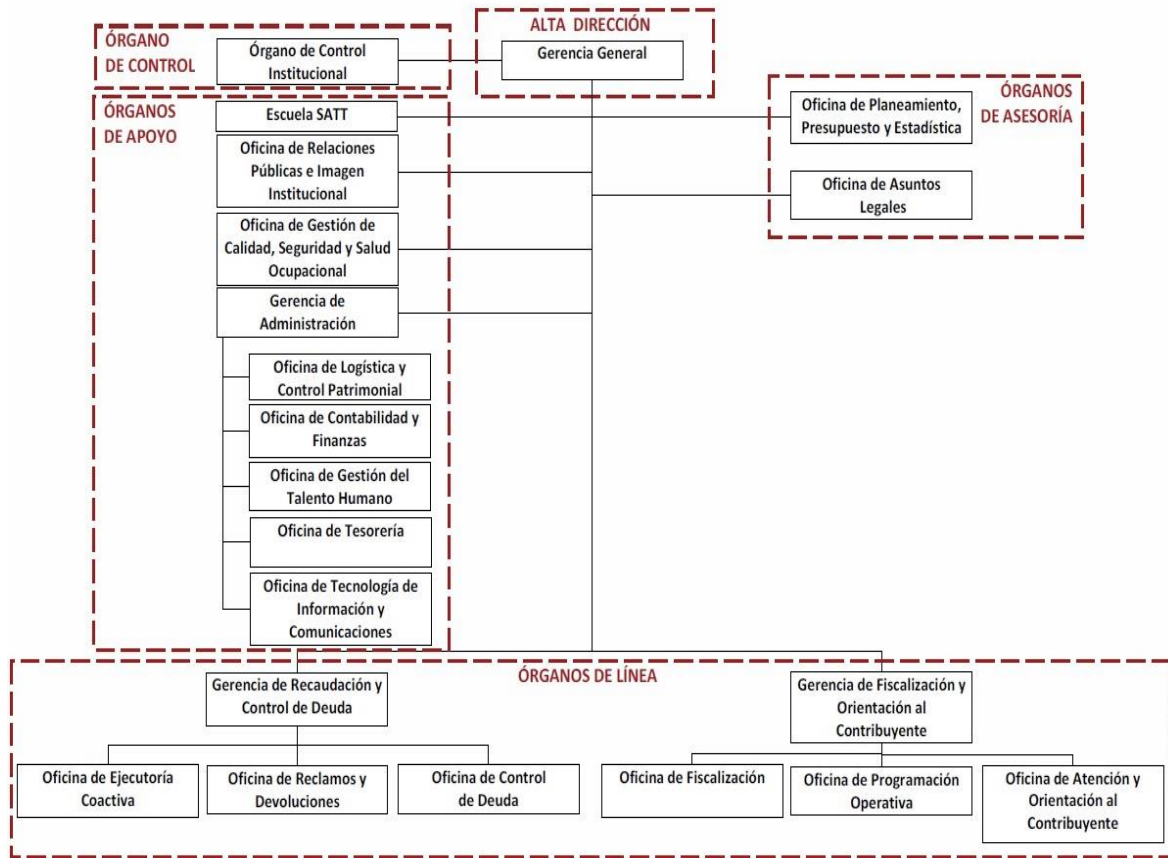
SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

- Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los funcionarios y colaboradores con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten al servicio de Administración Tributaria.
- a continuación, se muestra el modelo de la implementación del SCI, con sus respectivas fases, etapas y actividades, respecto a los avances logrados por el Servicios de Administración Tributaria de Trujillo - SATT

Modelo de implementación del SCI



Organigrama del Servicio Tributario de Trujillo



Anexo N° 5

Validez de Pearson – Variable 1 - Empowerment

Dimensiones / ítems	Mayor a 0,21
Dimensión: Poder	
1. ¿La delegación de responsabilidad entre los jefes y empleados del SATT, se lleva siempre de manera eficiente?	0,75
2. ¿Ud. Considera que las responsabilidades en la institución del SATT, debe ser compartida entre los trabajadores y los jefes inmediatos superiores?	0,80
3. ¿Sabe Ud., si hay confianza entre el personal de su oficina, respecto a la labores que realizan dentro de ella?	0,82
4. ¿Sabe Ud., si existe libertad en la toma de decisiones, en su centro de labores, respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales?	0,31
5. ¿Ud., considera que los jefes del SATT, implantan el poder para cumplir con los objetivos de la institución?	0,66
Dimensión: Motivación	
6. ¿Los jefes y autoridades de la institución, motivan al personal para que realice sus funciones diarias de manera correcta?	0,93
7. ¿Sabe Ud., si existe una motivación entre el personal de la institución, que permita realizar una atención de calidad para los usuarios?	0,69
8. ¿El responsable del área de RRHH, en la capacitaciones orienta al personal, a motivarse y cumplir con sus funciones correctamente?	0,92
9. ¿Considera Ud., que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos de la empresa?	0,56
10. ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma?	0,85
Dimensión: Liderazgo	
11. ¿Ud., labora en función a los objetivos que persigue la Institución el SATT	0,86
12. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que realiza el SATT, es en beneficio de la población?	0,87
13. ¿Sabe Ud., si las autoridades del SATT, trabajan buscando mejorar el servicio a los usuarios frecuentes?	0,87
14. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?	0,81
15. ¿Dentro de la institución se realiza capacitaciones al personal en función a sus especialidades?	0,33
Dimensión: Desarrollo	
16. ¿Cuándo los usuarios solicitan información, Ud., brinda esa información correctamente?	0,62
17. ¿Cuándo Ud., aprende nuevas técnicas para realizar sus labores de trabajo, las comparte con sus compañero para que las apliquen ?	0,78
18. ¿Ud., incentiva a sus compañeros a desarrollar nuevos talentos para que puedan desempeñar eficientemente en la institución?	0,90
19. ¿Ud., considera que ha desarrollado nuevas habilidades a los largo de su permanencia en la empresa?	0,88
20. ¿Ud., considera que la empresa se preocupa por el desarrollo laboral de sus trabajadores?	0,61

Anexo N° 6

Validez de Pearson – Variable 2 - Calidad de Servicio

N°	Dimensiones / ítems	Mayor a 0,21
Aspectos Tangibles		
1	Los equipos que utilizaron son modernos	0,76
2.	Las instalaciones son agradables y acogedoras	0,68
3.	Los empleados visten correctamente y tiene buena apariencia	0,75
4.	Los muebles y equipos son agradables	0,82
Cumplimiento de promesa		
5.	Cumplen con el servicio ofrecido	0,82
6.	Realizan correctamente el servicio la primera vez	0,76
7.	Cumplen con el servicio en el tiempo prometido	0,84
8.	No cometen ningún error con el servicio	0,82
Actitud de servicio		
9.	Los empleados que atienden inspiran confianza	0,79
10.	Los empleados que atienden inspiran seguridad	0,89
11.	Los empleados que atienden son amables	0,92
12.	Los empleados tienen los conocimientos suficientes	0,84
Competencia Personal		
13.	Ofrecen una atención personalizada	0,85
14.	Los horarios de atención son convenientes	0,58
15.	Tienen empleados dedicados a la atención	0,87
16.	Se preocuparon por mi atención	0,61
Empatía		
17.	Comprendieron mis necesidades	0,59
18.	Informaron cuando concluirá el servicio	0,65
19.	Los empleados ofrecieron un servido rápido	0,65
20.	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	0,65

Anexo N° 7

Confiabilidad Alfa de Cronbach – Variable 1 - Empowerment

Dimensiones / ítems	Alfa De Cronbach
Dimensión: Poder	
21. ¿La delegación de responsabilidad entre los jefes y empleados del SATT, se lleva siempre de manera eficiente?	,841
22. ¿Ud. Considera que las responsabilidades en la institución del SATT, debe ser compartida entre los trabajadores y los jefes inmediatos superiores?	,837
23. ¿Sabe Ud., si hay confianza entre el personal de su oficina, respecto a la labores que realizan dentro de ella?	,844
24. ¿Sabe Ud., si existe libertad en la toma de decisiones, en su centro de labores, respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales?	,850
25. ¿Ud., considera que los jefes del SATT, implantan el poder para cumplir con los objetivos de la institución?	,841
Dimensión: Motivación	
26. ¿Los jefes y autoridades de la institución, motivan al personal para que realice sus funciones diarias de manera correcta?	,831
27. ¿Sabe Ud., si existe una motivación entre el personal de la institución, que permita realizar una atención de calidad para los usuarios?	,845
28. ¿El responsable del área de RRHH, en la capacitaciones orienta al personal, a motivarse y cumplir con sus funciones correctamente?	,829
29. ¿Considera Ud., que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos de la empresa?	,828
30. ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma?	,837
Dimensión: Liderazgo	
31. ¿Ud., labora en función a los objetivos que persigue la Institución el SATT	,831
32. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que realiza el SATT, es en beneficio de la población?	,836
33. ¿Sabe Ud., si las autoridades del SATT, trabajan buscando mejorar el servicio a los usuarios frecuentes?	,833
34. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?	,840
35. ¿Dentro de la institución se realiza capacitaciones al personal en función a sus especialidades?	,854
Dimensión: Desarrollo	
36. ¿Cuándo los usuarios solicitan información, Ud., brinda esa información correctamente?	,838
37. ¿Cuándo Ud., aprende nuevas técnicas para realizar sus labores de trabajo, las comparte con sus compañero para que las apliquen ?	,841
38. ¿Ud., incentiva a sus compañeros a desarrollar nuevos talentos para que puedan desempeñar eficientemente en la institución?	,830
39. ¿Ud., considera que ha desarrollado nuevas habilidades a los largo de su permanencia en la empresa?	,827
40. ¿Ud., considera que la empresa se preocupa por el desarrollo laboral de sus trabajadores?	,853

Anexo N° 8**Confiabilidad Alfa de Cronbach – Variable 2 - Calidad de Servicio**

N°	Dimensiones / ítems	Alfa De Cronbach
Aspectos Tangibles		
2	Los equipos que utilizaron son modernos	,832
22.	Las instalaciones son agradables y acogedoras	,845
23.	Los empleados visten correctamente y tiene buena apariencia	,836
24.	Los muebles y equipos son agradables	,850
Cumplimiento de promesa		
25.	Cumplen con el servicio ofrecido	,854
26.	Realizan correctamente el servicio la primera vez	,822
27.	Cumplen con el servicio en el tiempo prometido	,835
28.	No cometen ningún error con el servicio	,831
Actitud de servicio		
29.	Los empleados que atienden inspiran confianza	,831
30.	Los empleados que atienden inspiran seguridad	,834
31.	Los empleados que atienden son amables	,835
32.	Los empleados tienen los conocimientos suficientes	,845
Competencia Personal		
33.	Ofrecen una atención personalizada	,834
34.	Los horarios de atención son convenientes	,840
35.	Tienen empleados dedicados a la atención	,834
36.	Se preocuparon por mi atención	,836
Empatía		
37.	Comprendieron mis necesidades	,842
38.	Informaron cuando concluirá el servicio	,838
39.	Los empleados ofrecieron un servido rápido	,837
40.	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	,839

Anexo N° 9 Matriz de consistencia

PLAN DE INVESTIGACIÓN				METODOLOGÍA				
Trabajos Previos	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS / VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
Salcedo (2018) en su estudio titulado “el uso del empowerment y la gestión pública en la municipalidad provincial de Chumbivilcas” en su indagación busco establecer el episodio del empowerment en la administración estatal del municipio de Chumbivilcas, para la ejecución del estudio se utilizó una sistemática de arquetipo descriptivo-correlativo, donde se buscó encontrar si preexiste una correlación entre las dos variables	<p>¿Cuál es la relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018?</p> <p>Justificación:</p> <p>La presente investigación tiene una justificación práctica debido a que efectúa el estudio de los indicadores relacionados al empowerment y trata de calcular el impacto que ha tenido este</p>	<p>Objetivo General: Determinar cuál es la relación que existe entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: O1: Determinar cuál es la relación que existe entre el poder del Empowerment y la calidad del servicio de</p>	<p>Hipótesis de Investigación:</p> <p>Hipótesis General: Existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación entre el Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de</p>	<p>Variable 1: Empowerment</p> <p>Variable 2: Calidad del Servicio</p>	<p>1)Poder</p> <p>2)Motivación</p> <p>3)Liderazgo</p> <p>4)Desarrollo</p> <p>1)Aspectos Tangibles</p> <p>2)Cumplimiento de promesa</p> <p>3)Actitud de Servicio</p> <p>4)Competencia Personal</p> <p>5)Empatía</p>	<p>Población: Está conformada por 17 servidores contratados en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.</p> <p>Muestra: Se aplicará la muestra a los 17 servidores contratados en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.</p>	<p>Técnicas: La encuesta: Nos permite tener información clara y real.</p> <p>Documental: Nos permite recolectar información que ayudan a sustentar el estudio.</p> <p>Cuestionario: Mediante esta técnica se obtiene información directa de los sujetos y de aquello que nos interesa para el estudio y que asimismo ayudaran</p>	<p>Estadística descriptiva: *Elaboración de una matriz de puntuaciones de las respectivas dimensiones de las variables de estudio. *Preparación de las tablas de distribución de frecuencias e interpretación de estas, realizadas con el Programa de software Ms. Excel. *Proyección de figuras estadísticas en Excel, que hacen posible observar los caracteres de la información de las variables en estudio utilizando los gráficos de barras.</p>

<p>mostradas en la tesis. Para el desarrollo de la investigación se analizó una muestra de 50 trabajadores de las diferentes áreas de la municipalidad y donde se aplicó una encuesta a las dos variables para así determinar su relación. Luego de analizar los resultados el autor concluye que el uso del empowerment incide de forma positiva en la gestión pública de la municipalidad, reafirmando que existe una relación entre las variables. Por otro lado, también se pudo identificar que el compromiso institucional incide de forma positiva en la gestión y finalmente el autor concluye mencionando que en la dimensión de toma</p>	<p>sobre la calidad del servicio en la atención de los usuarios, con el fin de determinar si este impacto ha sido significativo en beneficio de los usuarios. Además, con los resultados de la investigación se manifiesta conocimiento a la sociedad peruana para una toma de decisiones beneficiosas en beneficio del desarrollo económico y social.</p>	<p>atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>O2: Determinar cuál es la relación que existe entre la motivación del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>O3: Determinar cuál es la relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p>	<p>Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión de Poder del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de Motivación del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de</p>				<p>a mejorar el desarrollo del problema social. Es aplicada a través de cuestionarios.</p> <p>Validez: se validó mediante el criterio de 3 expertos, quienes confirmaron la confiabilidad de cada uno de los cuestionarios elaborados</p> <p>Confiabilidad: Se valida la confiabilidad a través del alfa de conbrach</p>	<p>Estadística inferencial:</p> <p>*Se empleó el software el SPSS v25 para procesar y obtener los datos estadísticos descriptivos (media aritmética, desviación estándar y varianza).</p> <p>*Asimismo, se utilizó el SPSS v25 para procesar y obtener las consecuencias de contrastar las hipótesis.</p> <p>*Se realiza la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no.</p> <p>*Para la Distribución no paramétrica, utilizamos las distribuciones estadísticas; correlación Rho de Spearman</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>de decisiones no incide en la gestión pública, estableciendo que la relación con esta dimensión es nula.</p>		<p>O4: Determinar cuál es la relación que existe entre el desarrollo del Empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p>	<p>Liderazgo del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p> <p>Existe relación de la dimensión desarrollo del empowerment y la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018.</p>					
---	--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo N° 10

Cuadro de base de datos Excel variable 1 – Empowerment

Sujetos	PODER									MOTIVACIÓN									LIDERAZGO									DESARROLLO								
	P1	P2	P3	P4	P5	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P6	P7	P8	P9	P10	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P11	P12	P13	P14	P15	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P11	P12	P13	P14	P15	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	ALCANZA			
1	3	3	3	3	5	17	25	ALTO	3	3	4	4	4	18	25	ALTO	3	3	3	3	5	17	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	25	MUY ALTO	52			
2	4	4	4	3	4	19	25	ALTO	2	2	1	4	2	11	25	BAJO	4	4	4	4	1	17	25	ALTO	3	5	4	2	2	16	25	MEDIO	47			
3	3	3	3	4	3	16	25	MEDIO	1	1	1	1	1	5	25	MUY BAJO	4	3	3	3	3	16	25	MEDIO	5	4	3	3	1	16	25	MEDIO	37			
4	3	4	4	3	3	17	25	ALTO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	4	3	4	4	3	18	25	ALTO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	50			
5	2	2	2	2	3	11	25	BAJO	3	3	2	2	3	13	25	MEDIO	2	2	2	2	4	12	25	BAJO	3	2	2	2	4	13	25	MEDIO	36			
6	3	3	3	3	4	16	25	MEDIO	5	1	3	5	5	19	25	MEDIO	5	3	3	3	3	17	25	ALTO	4	5	5	5	4	23	25	ALTO	52			
7	4	4	4	1	3	16	25	MEDIO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	4	4	4	4	3	19	25	ALTO	4	3	3	4	2	16	25	MEDIO	50			
8	3	3	1	4	2	13	25	MEDIO	5	4	4	3	4	20	25	MEDIO	4	3	3	1	3	14	25	MEDIO	5	4	4	5	4	22	25	ALTO	47			
9	3	4	4	3	5	19	25	ALTO	5	4	4	4	4	21	25	MEDIO	4	3	4	4	2	17	25	ALTO	5	5	5	5	3	23	25	ALTO	57			
10	2	2	2	3	4	13	25	MEDIO	1	1	1	3	3	9	25	BAJO	2	1	2	2	1	8	25	MUY BAJO	3	5	4	4	5	21	25	ALTO	30			
11	3	3	3	3	4	16	25	MEDIO	2	2	2	3	3	12	25	BAJO	1	1	1	1	2	6	25	MUY BAJO	4	4	4	3	2	17	25	ALTO	34			
12	3	3	3	2	3	14	25	MEDIO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	3	3	3	3	2	14	25	MEDIO	44			
13	4	4	4	4	5	21	25	MUY ALTO	2	2	2	5	2	13	25	MEDIO	4	4	4	4	3	19	25	ALTO	4	4	4	4	3	19	25	ALTO	53			
14	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	3	1	3	3	3	13	25	MEDIO	4	4	4	4	3	19	25	ALTO	43			
15	3	4	3	3	3	16	25	MEDIO	3	3	3	4	3	16	25	MEDIO	3	3	4	3	1	14	25	MEDIO	4	3	3	4	3	17	25	ALTO	46			
16	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	4	3	3	3	3	16	25	MEDIO	3	3	3	3	3	15	25	MEDIO	4	4	4	4	3	19	25	ALTO	46			
17	3	3	3	3	4	16	25	MEDIO	4	3	3	4	4	18	25	MEDIO	3	3	3	3	2	14	25	MEDIO	4	4	4	4	3	19	25	ALTO	48			
ALCANZADO	52	55	52	50	61	270	425	64%	52	44	45	57	53	251	425	59%	56	47	53	50	45	251	425	59%	67	67	64	64	52	314	425	74%	772			
ESPERADO	180	180	180	180	180				180	180	180	180	180				180	180	180	180	180				180	180	180	180	180							
%	29%	31%	29%	28%	34%				29%	24%	25%	32%	29%				31%	26%	29%	28%	25%				37%	37%	36%	36%	29%							
V. PEARSON	0.75	0.80	0.82	0.31	0.66			0.64	0.93	0.69	0.92	0.56	0.85			0.71	0.86	0.87	0.87	0.81	0.33			0.82	0.21	0.01	0.09	0.20	0.17			0.40				

Anexo N° 11

Cuadro de base de datos Excel variable 2 – Calidad de Servicio

Sujetos	ASPECTOS TANGIBLES							CUMPLIMIENTO DE PROMESA							ACTITUD DE SERVICIO							COMPETENCIA PERSONAL							EMPATIA						
	P1	P2	P3	P4	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P5	P6	P7	P8	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P9	P10	P11	P12	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P13	P14	P15	P16	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	P17	P18	P19	P20	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL
1	4	3	3	4	14	25	MEDIO	5	3	4	3	15	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	4	3	13	25	MEDIO	4	3	4	3	14	25	
2	3	3	3	1	10	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	4	4	4	4	16	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	4	3	3	4	14	25	
3	4	4	3	4	15	25	MEDIO	3	3	4	3	13	25	MEDIO	4	3	3	3	13	25	MEDIO	4	3	4	3	14	25	MEDIO	3	4	3	4	14	25	
4	3	3	4	3	13	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	4	3	4	4	15	25	MEDIO	3	3	3	4	13	25	MEDIO	3	4	4	3	14	25	
5	2	3	3	3	11	25	BAJO	3	2	3	3	11	25	BAJO	2	2	2	2	8	25	MUY BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
6	4	3	3	4	14	25	MEDIO	1	3	4	3	11	25	BAJO	5	3	3	3	14	25	MEDIO	3	5	4	3	15	25	MEDIO	4	3	4	3	14	25	
7	3	3	3	1	10	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	4	4	4	4	16	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	4	3	3	4	14	25	
8	4	1	3	4	12	25	BAJO	3	3	4	3	13	25	MEDIO	4	3	3	1	11	25	BAJO	4	3	5	3	15	25	MEDIO	3	4	3	4	14	25	
9	3	3	4	3	13	25	MEDIO	1	3	1	3	8	25	MUY BAJO	4	3	4	4	15	25	MEDIO	3	3	3	4	13	25	MEDIO	3	4	4	3	14	25	
10	2	3	3	3	11	25	BAJO	3	2	3	3	11	25	BAJO	2	2	2	2	8	25	MUY BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
11	2	2	2	2	8	25	MUY BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
12	3	3	3	3	12	25	BAJO	2	2	2	2	8	25	MUY BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	2	3	2	2	9	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
13	3	4	4	4	15	25	MEDIO	4	4	4	4	16	25	MEDIO	4	4	4	4	16	25	MEDIO	4	4	4	4	16	25	MEDIO	4	4	4	4	16	25	
14	3	3	3	3	12	25	BAJO	2	2	2	2	8	25	MUY BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	4	3	3	3	13	25	
15	4	4	4	4	16	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	4	3	13	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
16	4	4	4	4	16	25	MEDIO	4	3	3	3	13	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
17	4	4	4	4	16	25	MEDIO	4	4	4	4	16	25	MEDIO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	BAJO	3	3	3	3	12	25	
ALCANZADO	55	53	56	54	218	425	51%	50	49	53	51	203	425	48%	58	52	55	52	217	425	51%	53	54	56	53	216	425	51%	57	56	56	56	225	425	
ESPERADO	180	180	180	180				180	180	180	180				180	180	180	180				180	180	180	180				180	180	180	180			
%	31%	29%	31%	30%				28%	27%	29%	28%				32%	29%	31%	29%				29%	30%	31%	29%				32%	31%	31%	31%			
V.PEARSON	0.76	0.68	0.75	0.82			0.73	0.82	0.76	0.84	0.82			0.74	0.79	0.89	0.92	0.84			0.60	0.13	0.28	0.04	0.45			0.51	0.49	0.34	0.45	0.45			

Anexo N° 12

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE TESIS

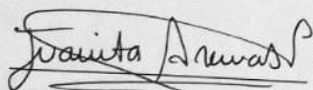


ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo Juanita Madeleyne Arenas Lucho, identificado con DNI N° 42649938
egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado
"Relación del Empowerment en la Calidad del servicio de
atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de
Trujillo, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según
lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 42649938




Trujillo 30 de Julio del 2019



Scanned with
CamScanner

Anexo N° 13

OTRAS EVIDENCIAS

		REGISTRO DE INVESTIGACIONES						
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA							
SEMESTRE ACADÉMICO	2018-I							
CICLO	III							
DOCENTE	ANDRÉS ENRIQUE RECALDE GRACEY							
CURSO	DISEÑO Y DESARROLLO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN							
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LINEA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA UCY	LINEAMIENTO AMBIENTAL DE LA UCY	CONCLUSIONES
1	2	3	4	5	6	7	8	
	Juanita Madeleyne Arenaz Lucho	Relación del empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018	DESARROLLO SOSTENIBLE, EMPRENDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO				<p>1. El empowerment se relaciona moderada y significativamente con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,582^*$ y $Sig.=,005$.</p> <p>2. La dimensión poder del empowerment se relaciona moderada y significativamente con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,543^*$ y $Sig.=,005$.</p> <p>3. La dimensión motivación del empowerment tiene una relación baja con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,215$.</p> <p>4. La dimensión liderazgo del empowerment se relaciona moderada y significativamente con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,548^*$ y $Sig.=,005$.</p> <p>5. La dimensión desarrollo del empowerment tiene una relación baja con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018 $r=,316$.</p> <p>6. El nivel de empowerment es predominantemente medio con 69% (59 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), luego el nivel bajo con 6% (1 encuestado) finalmente para el nivel muy alto y muy bajo 0%.</p> <p>7. El nivel de empowerment es predominantemente medio con 65% (11 encuestados) seguido del nivel alto con 35% (6 encuestados), finalmente para el nivel muy alto, bajo y muy bajo 0%.</p>