



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes, en la
Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Julca Leiva, Luz Rosella (ORCID: 0000-0003-1900-0206)

ASESOR:

Mag. Nauca Torres, Enrique Santos (ORCID: 0000-0002-5052-1723)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y a mi padre que guía mis pasos desde el cielo.

Agradecimiento

A Dios, por haberme guiado, y nunca haberme soltado la mano en este reto profesional, también a la ayuda de mis profesores, mis compañeros y a la universidad por haberme otorgado conocimiento.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	14
3.5. Procedimientos:	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	1

Indice de Tablas

Instrumentos de recolección de datos aplicados por técnica.	14
Coeficientes del Alpha de Cronbach de los instrumentos	15
Prueba de normalidad	16
Nivel de calidad de servicio brindada a los contribuyentes.	17
Nivel de satisfacción de los contribuyentes	18
Relación de las dimensiones calidad de servicio y satisfacción	19
Relación de calidad de servicio y satisfacción.....	20

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, con un enfoque cuantitativo, descriptivo de tipo aplicada, diseño no experimental transversal y de alcance correlacional con una población de 25500 de lo cual se trabajó con una muestra de 355 contribuyentes. El instrumento fue validado por juicio de expertos. La confiabilidad que se obtuvo fue de 0.896 para calidad de servicio y el segundo un índice de 0.947 para satisfacción. Se obtuvo como resultado en el objetivo general un nivel de Rho Spearman 0.833 y un Sig. < 0,0 5, por lo que se observa una correlación positiva alta. También se determinó el nivel de calidad de servicio y satisfacción, dando un nivel medio del 45.6%. También se identificó la satisfacción con un nivel medio de 40.3%. Por último, se pudo exponer la relación de cada dimensión de calidad de servicio sobre la satisfacción con un Sig. de <0,005. En conclusión, se evidencia que la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción, es decir si incrementa la calidad del servicio brindado, incrementara aún más la satisfacción del contribuyente.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, contribuyente.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between quality of service and taxpayer satisfaction of the district municipality of Víctor Larco Herrera, Trujillo, with a quantitative, descriptive approach of an applied type, non-experimental cross-sectional design and correlational scope with a population of 25,500 of which we worked with a sample of 355 taxpayers. The instrument was validated by expert judgment. The reliability obtained was 0.896 for quality of service and the second an index of 0.947 for satisfaction. A Spearman's Rho level of 0.833 and a Sig. < 0.05 were obtained as a result in the general objective, so a high positive correlation is observed. The level of quality of service and satisfaction was also determined, giving an average level of 45.6%. Satisfaction was also identified with an average level of 40.3%. Finally, it was possible to expose the relationship of each service quality dimension on satisfaction with a Sig. of <0.005. In conclusion, it is evident that the quality of service is significantly related to satisfaction, that is, if it increases the quality of the service provided, it will further increase taxpayer satisfaction.

Keywords: Service quality, satisfaction, taxpayer

I. INTRODUCCIÓN

La Calidad de Servicio en la Satisfacción es un interés importante ahora en el área público como en las municipalidades, debido a que posibilita obtener una correcta atención para los contribuyentes, consumidores o usuarios, así como además las instalaciones, grupos y herramientas; que van a ser usadas, para producir un entorno conveniente para que los trabajadores se desempeñen de manera que brinden un servicio excelente que llegue a satisfacer las expectativas de los usuarios.

El indicador de satisfacción del Cliente es solo uno de los parámetros que indica cual es la dirección que se debió considerar para tomar decisiones, es decir una de las fuentes de estudio para las elecciones de optimización. Para conseguir cierta efectividad va a ser primordial usar herramientas y técnicas para obtener información del usuario. (Paride, 2017).

Ahora las empresas públicas, se hallan con la necesidad de prestar un buen servicio a una población llena de conocimientos y por lo tanto más especial con más ingreso a la tecnología, a contar con medios informativos, como las redes sociales; es decir se tiene a contribuyentes más instruidos, meticulosos, aumentando su panorama por la calidad de los servicios y cada vez más complejos de complacer (Castillo et al. 2020).

Por un lado, existe una enorme pérdida de ingresos debido a esta crisis sanitaria, pero al mismo tiempo la gente está más pendiente que nunca del desempeño de las administraciones tributarias, y esto es fundamental conocer cómo institución de como se está brindando el servicio porque es necesario preservar los ingresos tributarios.

Según Medina et al., (2021) señala: la calidad del servicio también se da en base a Tecnología informática de cómo se está dando los servicios públicos online dado por el gobierno y si cumplen con todas las condiciones (Tan, Benbasat, & Cenfetelli, 2013) de estos canales de comunicación de manera proactiva y constante. Además, los habitantes tienen que tener la seguridad que utilizar las páginas web y los canales virtuales son efectivos para resolver sus problemas con una buena calidad y satisfacer sus necesidades. La participación de los contribuyentes en nuestras plataformas virtuales se relaciona favorablemente con

la confianza logrando así contribuyentes más satisfechos ya que no tendrán que acercarse a la institución para realizar algún tipo de trámite o pago. También es de suma importancia que se les capacite constantemente a los trabajadores, evaluando su desempeño de trabajadores y funcionarios, promoviendo al trabajo en equipo, creatividad, eficiencia, innovación, aumentando la eficiencia, todo esto es la clave para que la calidad mejore la calidad de servicio en las entidades municipales.

En nuestra realidad local la problemática, es que los contribuyentes se hayan en situación de disconformidad, ya que los servicios municipales que se brindan no cubren su percepción, esta situación se observa de tiempo anterior a la pandemia y al transcurrir esta situación del covid - 19, las municipalidades cerraron y se tuvo que proponer la nueva modalidad de trabajo remoto. Los contribuyentes comenzaron a percibir el retraso en el desarrollo de atención, demora en la entrega de las solicitudes, la atención virtual deficiente por que la contestación es bastante lenta debido a que hay ausencia de comunicación, que, si no se corrige esta problemática conllevaría como consecuencia de una apreciación de mala calidad de servicio, sensación de insatisfacción de los contribuyentes con la entidad, construyendo una merma que afecte la recaudación tributaria.

En tal aspecto el problema general fue generado ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021? Para ello, se formuló los siguientes preguntas específicas: (a) ¿cuál es el nivel de calidad de servicio brindada a los contribuyentes en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021?, (b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021?, (c) ¿cuál es la relación de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021?

La investigación se justificó, en lo social porque conlleva a un beneficio para la ciudadanía porque con los resultados que se tengan, se tomaron procedimientos nuevos e innovadores para que permanezcan conformes con los servicios que reciben. También se brindó orientación a los servidores de la Municipalidad en

estudio, para mejorar su funcionamiento y poder brindar servicios de calidad de mayor magnitud, lo que va a servir para potenciar un mejor rendimiento de los trabajadores, esto garantizará el progreso de la entidad y el producto de esta investigación podrían ser replicados en otras a futuro. También cumplió con el criterio práctico pues se planteó una nueva metodología de trabajo que resolvió diversos problemas que podrían manifestarse en la entidad y a la vez funcionarían como precedente para futuros trabajos y quedará como guía para los demás estudiosos que escojan hacer temas semejantes. Finalmente su utilidad metodológica se examinó estos problemas y aplicó métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos actuales, basados en aportes técnicos de especialistas en el estudio de las variables investigadas, una vez probada su validez y confiabilidad pueden ser empleados en otros estudios similares que se llevarán a cabo para poder conseguir diferentes posibilidades de solución como es brindar una mejora tanto en calidad como en satisfacción de los usuarios dentro de la entidad, que acceden a sus gestiones y solucionar las molestias que les agobian. Además, el fin fue ser un medio de información, para mejorar este aspecto en diversas Municipalidades, y entidades públicas interesadas en forjar una mejora en la satisfacción de sus contribuyentes.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021. Mientras tanto se formuló los siguientes objetivos específicos (a) identificar el nivel de calidad de servicio brindada a los contribuyentes en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021, (b) identificar el nivel de satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021, (c) determinar la relación de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.

Finalmente, la hipótesis general expresó lo siguiente: Ha: existe relación significativa entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021 y Ho: No existe relación significativa entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el nivel internacional Rivera, (2019) indico en la investigación de posgrado, realizado en Guayaquil, estaba destinado al análisis y estimar la calidad del servicio y la satisfacción en la organización Greenandes, con muestra de 180 usuarios, en la cual se consideró como instrumento la encuesta se diseñó de forma cuantitativa, aplicando el modelo SERVQUAL, para esto se usó el criterio descriptivo, cuantitativo y deductivo. Según el resultado tenemos un nivel de Sig.<0.005, se admite la hipótesis proyectada en esta investigación, sosteniendo que calidad del servicio tiene una correlación en la satisfacción de los clientes de la empresa. En conclusión, según los resultados conseguidos en la prueba bajo el coeficiente de Spearman cuya consecuencia ha sido .0457, lo que indica una existente interacción positiva moderada entre las dos variables.

Así mismo, Mejías et al. (2018), en su artículo de investigación, realizado en Venezuela, cuya finalidad fue medir el efecto que produce la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes, siendo un estudio documental, de tipo descriptivo-evaluativo del cual se tomó 194 encuestados en una escala tipo Likert, orientado al modelo SERVQUAL. Se tuvo como resultado de coeficiente Spearman, la correlación de 0,671 con un Sig. < 0,005 favorece a la validez del instrumento usado, llegando a concluir que hay relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Por su parte Andrade, et. al (2019) en su artículo de investigación, realizado en Brasil estableció comprobar la calidad de la Atención, en base al grado de satisfacción de los usuarios, siendo un estudio exploratorio-descriptivo, de carácter cuantitativo, con 381 usuarios. Para la recolección de datos se tomó la escala de Calidad del Servicio (SERVQUAL), se construyó un cuestionario con 44 preguntas. resultados: las subescalas "expectativas" y "percepciones" de SERVQUAL exponiendo perfectamente la confiabilidad y congruencia interna, con Alfa de Cronbach de 0.948 y 0.932. Estas dimensiones dieron resultados de negativos: tangibles (-0,65), fiabilidad -1,19, capacidad de respuesta (-0,56), garantía (-0,91) y empatía (-0,52), concluyendo que las brechas negativas en todas las dimensiones nos dan a conocer que hay en calidad de servicio hay poca satisfacción de los usuarios.

Así mismo Armas (2022) en su artículo científico, realizado en Costa Rica, buscó verificar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción de los administrados en las municipalidades, usando el análisis de senderos para establecer la correlación entre variables. El tipo de la presente investigación es reflectivo, considerándose las 5 dimensiones del modelo Servqual como: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Los resultados avalan las hipótesis: H2, H3, H4 y H5, demostrándose que hay una correlación significativamente positiva entre los constructos capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad. A modo de conclusión principal sobresale que la variable calidad del servicio afecta positivamente en la satisfacción como variable dependiente, y existe una correlación significativamente positiva validando la hipótesis

Santamaría, et. al. (2020), Magíster en Administración Pública en su tesis, planteó identificar la relación en calidad de servicio y satisfacción en la Municipalidad de Ambato, cuya metodología fue cuantitativa utilizándose un método con propósitos empíricos y analíticos mediante análisis a 379 usuarios, desarrollándose un cuestionario compuesto de 16 preguntas el cual ayudo a identificar la circunstancia en la actualidad de la calidad de los servicios públicos, utilizando seis dimensiones (calidad recibida, expectativas, valor recibido, satisfacción del cliente, quejas y fidelidad),teniendo un indicador como resultado de confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.903, dando una conclusión en los que se muestra resultados negativos de los usuarios con una decreciente interrelación entre las expectativas y horario de asistencia a la población; incorrecto acceso a la información, entrega muy burocrática de documentación por parte de los trabajadores y bajo nivel de competencias profesionales, el sitio web no se utiliza de forma adecuada; insatisfacción sobre la calidad del servicio público obtenido, incumpliendo con las expectativas de la población.

A nivel nacional, Paiva y Meca (2018), mediante su investigación de posgrado en la Universidad Señor de Sipán, en Chiclayo, tuvo como finalidad identificar la administración de la calidad del servicio aporta al nivel de satisfacción del contribuyente de una Municipalidad de Piura, 2018, es deductivo, con un tipo de investigación Transeccional – causal, diseño no experimental transversal, con

una muestra de 195; se apoyó en un cuestionario siendo un instrumento de medición Ordinal, generando que el 40.5% de los contribuyentes dicen que la Administración de la calidad del servicio dio como resultado de ser ineficiente en esta entidad pública, y sobre la satisfacción indicó que el 32.8% es regular, concluyendo que la administración de calidad del servicio no se da de la manera correcta y esto afecta a los usuarios.

También, el estudio de Huancollo (2018), en la investigación de post grado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, calidad de servicio en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Taraco, Huancané – Puno, 2017. La investigación fue de tipo aplicada, y el diseño no experimental transeccional correlacional causal. Conformada la muestra por 374 contribuyentes dando como resultado el 94.39% con un nivel medio de la calidad, donde contestaron que los empleados son empáticos, son idóneos realizando el servicio, dan seguridad, son fiables, su infraestructura es conveniente y tienen una apariencia pulcra estando bien uniformados, concluyendo que los contribuyentes tienen una satisfacción aceptable.

La investigación de Coronado, (2019) en su tesis, tuvo como finalidad establecer la interacción entre calidad de servicio y satisfacción del administrado de la Municipalidad distrital de la Huaca - Paita, 2019, con un diseño correlacional, usando la metodología cuantitativa, con la muestra de 337 usuarios, se aplicó como técnica de la encuesta. Se validó por juicio de expertos y con fiabilidad por medio de Alpha de Cronbach, obteniendo cifras para los cuestionarios de la variable 1 y 2 de 0,800 y 0.806, con un resultado de a través del valor de la Sig. $0.000 < 0.01$, desestimando la hipótesis nula, verificando que si hay relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente. Asimismo, en conclusión, la magnitud Confiabilidad, Capacidad de contestación, Estabilidad, Empatía y recursos tangibles de la calidad de servicio muestran una interacción Moderada y Baja, respectivamente, con la satisfacción al contribuyente, según el coeficiente de Pearson, la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada ($r=0,648$). Se acepta la hipótesis alternativa.

Así mismo Purizaca (2018), en su tesis tubo como finalidad identificar la calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2018. Se desarrolló el muestreo no probabilístico, dando como muestra de 373 administrados. Se utilizó la encuesta SERVQUAL, confeccionado por 22 ítems, mediante percepciones y expectativas que los administrados tengan de las siguientes: Fiabilidad, Tangibilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, y Empatía. Demostrando que las percepciones de los administrados son altas, hallando como resultado del 85.16% que está de acuerdo, no está de acuerdo con un 57.97%, no está de acuerdo ni en desacuerdo un 17.37% y está de acuerdo con el 24.95%. Llegando concluir de la diferencia entre percepciones y expectativas se obtiene que el 80.99% está insatisfecho y el 19.01% está satisfecho; por lo tanto, el nivel de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios es bajo.

La calidad de servicio conceptualizada por Muñoz (2018) representa el propósito de saciar necesidades de un conjunto de individuos y en beneficio a la sociedad. Además, se aplica como una actividad hecha en las entidades del estado, las cuales buscan saciar las necesidades e inquietudes del habitante.

Una adecuada calidad de servicio hoy en día es una pieza clave para la atracción, conservación y lealtad de clientes, para lograr niveles idóneos de competitividad, especialmente las organizaciones que enfrentan competencias que se desarrollan dentro de indicadores de calidad de servicio marcados por la globalización. (Lerner, 2020)

Según Rojas et al. (2020) la calidad de servicio en las organizaciones o entidades, se inicia principalmente en orientar a los clientes y lograr cumplir con sus necesidades, además hacer posible el cumplimiento de sus perspectivas individuales.

La Calidad de servicio se define en dimensiones, según lo expuesto por Bustamante et al. (2019), la mayoría de artículos que se adjunto fue de 62 publicaciones, el autor dice que la escala Servqual, mencionando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, es un instrumento veraz en el entorno de su estudio como Fiabilidad enfocado en que realizan a tiempo lo que prometen, dar suma importancia verás por resolver alguna problemática, realizando bien el servicio la

primera vez, así como culminar el servicio en el plazo comprendido. La conducta es de fiar por parte de los colaboradores, así los clientes experimentan mucha tranquilidad, también porque son atentos y cortés, así mismo tienen conocimientos suficientes. Elementos Tangibles que se fundamenta en equipos de aspecto moderno, instalaciones atractivas, trabajadores con aspecto limpio. Capacidad de Respuesta se considera el tiempo en el que el colaborador demora en absolver las dudas o consultas brindando un servicio rápido y eficiente. Empatía direccionada a dar una atención con horarios adecuados y flexibles de trabajo que sean convenientes para los clientes, comprendiendo y absolviendo sus necesidades.

Por su parte, Cruz et al. (2018), utilizo en su artículo nos menciona un modelo de cómo medir Calidad de servicio y como lo relaciona con la imagen de la corporación por lo que al usuario le influye en el servicio, pero también de la imagen corporativa y por la forma en que lo recibe. Este modelo técnico fue planteado por Grönroos, (1982, 1994), define la calidad percibida del servicio como un proceso que el comprador evalúa y compara sus expectativas del servicio con el que siente que ha recibido, sugiriendo 3 magnitudes importantes que influyen en la calidad del servicio: calidad técnica, calidad servible e imagen corporativa.

Según Canzio, (2019) en base a la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry conceptualizan el Modelo Servqual, que trata de medir la calidad de servicio. Así esto va a medir la perspectiva y estadísticos hallando relación en las dimensiones y posibilito acortarlas a 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, confianza, seguridad y elementos de tangibilidad.

Para calcular la calidad del servicio, también está la aportación de Silva et al. (2021), en su artículo científico nos indica: la calidad en el servicio es una opción que las empresas optan como una ventaja única y sostenible respecto a su competencia, independientemente de la actividad comercial o de los servicios que ofrezcan.

Para Núñez, (2018) según vista la expectativa empresarial, la calidad en el servicio es la dirección de cómo avanzan todos los recursos de una entidad u organización para poder alcanzar la satisfacción de los clientes incluyendo a todos los trabajadores y no solo a los que tienen un trato estrecho con el cliente (Kotler &

Keller, 2012), pues todas las actividades realizadas por un empleado en la organización afectará de alguna manera en el nivel de calidad real o percibida por el consumidor, a raíz de comparar el valor concebido en la prestación de un servicio contra las expectativas que se tenían.

Por ultimo también Kotler y Keller (2016), nos proponen que Calidad de servicio se puede medir con las siguientes dimensiones como identificar correctamente las necesidades y los requerimientos con un acceso al servicio significa tener horarios flexibles con una buena atención personalizada y costos accesibles, comunicar apropiadamente hace referencia a tener habilidades de dialogo ante los reclamos y rapidez de respuesta. También tener en cuenta la competencia de cada trabajador, esto conlleva a tener un personal capacitado que mejore la percepción de las expectativas de los usuarios, así como también la buena apariencia en los aspectos tangibles es decir teniendo instalaciones modernas, personal con vocación de servir cumpliendo los protocolos.

En definiciones Montalvo, et. al (2020) la satisfacción está vinculada por las perspectivas, necesidades de carácter personal. Esto se debe al nivel de satisfacción que tenga cada usuario o administrado no es igual aun así se le aborda en el mismo sitio por ello, el nivel de satisfacción que alcance cada usuario es distinto.

La satisfacción del cliente es para Arbulu y Fernández, (2020), es una variable satisfacción que se ha vuelto muy común en las empresas evaluarla debido a que es considerada como el pilar fundamental para la fidelización de los mismos.

Otra definición de satisfacción Collantes (2021) en el que citó a Oliver (2009) opinó que la satisfacción es una sensación de respuesta a una expectativa plena del cliente o usuario, que varía a través del tiempo según la percepción de las personas y al comportamiento de las empresas. Es importante la satisfacción del cliente porque nos ayuda a saber la probabilidad de un buen negocio o servicio prestado conllevando al éxito en lo privado o público y su insatisfacción sería un fracaso.

Cárdenas et al. (2019) nos dice: satisfacción es de suma importancia porque faculta a que los clientes sigan consumiendo los productos que se les brinda o que necesitan obtener para complacer sus necesidades.

También para profundizar según Chambilla, (2017) sobre la variable satisfacción encontraron que presenta tres dimensiones como: Expectativas con servicio general esperado, trato esperado por el personal, también fiabilidad, percepción con servicio general recibido, trato recibido por el personal, servicio recibido por el trámite, así mismo complacencia satisfacción general, confirmación de expectativas y Rendimiento comparado al ideal.

Para Núñez, (2018) según vista la expectativa empresarial, la calidad en el servicio es la dirección de cómo avanzan todos los recursos de una entidad u organización para poder alcanzar la satisfacción de los clientes incluyendo a todos los trabajadores y no solo a los que tienen un trato estrecho con el cliente (Kotler & Keller, 2012), pues todas las actividades realizadas por un empleado en la organización afectará de alguna manera en el nivel de calidad real o percibida por el consumidor, a raíz de comparar el valor concebido con la prestación de un servicio contra las expectativas que se tenían.

También según kotler y Amstrong (2018) otras dimensiones usadas con mayor frecuencia para la satisfacción por los autores las herramientas de construcción de relaciones con los contribuyentes para crear experiencias y expectativas valiosas con un buen desempeño teniendo una capacidad proactiva, el uso de tecnología como los medios digitales, que faciliten los trámites a realizar o pagos, la eficiencia teniendo personal capacitado que cumpla adecuadamente su función, con procedimientos sencillos y rápidos mejorando la percepción a tal grado en que se cumplan sus exigencias. Finalmente, la Fidelización es utilizada para incentivar a los contribuyentes a contribuir al pago de sus impuestos y acreditar el destino de los ingresos, con la creación de valor para el cliente y el compromiso en un mercado social, cada vez más digital y que cambia rápidamente, siendo confiable y transparente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

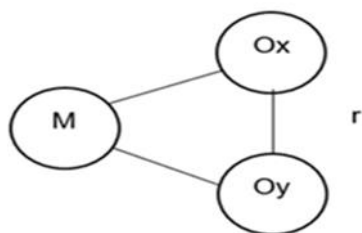
Acorde a su propósito fue tipo aplicada porque está direccionada a conocer la problemática para después aplicar nuestros conocimientos y dar un plan de solución. (CONCYTEC 2018).

De un enfoque cuantitativo, porque, de la verdad objetiva, se establecerá una cuantificación y valoración numérica que nos proporcionen recolectar datos fiables, destinados a indagar explicaciones, basadas en el campo de la estadística. (Escudero y Cortez 2018)

Según su diseño es no experimental por que las variables no se alteran, pues los sucesos se observan de forma natural, para luego analizarlos. (Arispe et al. 2020)

Así mismo fue de tipo Transversal según Neill y Coréz, (2018), consiste en analizar un hecho o fenómeno en un momento determinado.

De alcance correlacional porque tiene por finalidad dar a que se tenga conocimiento de la relación que existe entre las variables la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente, comprobando si están o no relacionadas para luego analizar la correlación de la situación y así establecer cuál es el nivel en que se asocian dichas variables, como lo explica Arias, (2021) tiene como finalidad estimar la correlación estadística entre dos o más variables.



Donde:

M: Contribuyentes de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera

Ox: Observación de la variable Calidad de Servicio

Oy: Observación de la variable Satisfacción

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 01: Calidad de servicio

Según Rojas et al. (2020) la calidad de servicio en las organizaciones o entidades, se inicia principalmente en orientar a los clientes y lograr cumplir con sus necesidades, además hacer posible el cumplimiento de sus perspectivas individuales

Variable 02: Satisfacción

Montalvo, at. al (2020) nos dice: está vinculada por las perspectivas, que se adquieren de carácter personal. Esto se debe al nivel de satisfacción que tenga cada administrado no es igual aun así se le aborde en el mismo sitio por ello, el nivel de satisfacción es el alcance que cada cliente tenga es distinto.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La presente tiene como fin de estudio a los contribuyentes de la municipalidad de Víctor Larco Herrera, ubicado en Trujillo, conformado por una población finita de 23500.

- **Criterios de inclusión:** Se incorporaron a todos los contribuyentes de la comuna del Distrito de Víctor Larco, aquellos que desearon participar del estudio, así mismo a todos los que vayan activamente a realizar algún trámite o consulta al Área de Recaudación y Control entre los meses de marzo a junio 2022.

- **Criterios de Exclusión:** Fueron excluidos de la población a los que no desearon participar del estudio y aquellos que no realizan algún trámite o solicitud o que estén entre los meses de marzo a junio 2022.

Muestra:

Se empleó la fórmula de la muestra para una población finita, por lo que la muestra estará conformada por 355 contribuyentes de La Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = muestra

Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = error máximo (0.05)

N = tamaño de la población (23500)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 27500}{(23500 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 355$$

Muestreo: No probabilístico, porque se consiguen las muestras sin que todos los sujetos de la población tengan probabilidades iguales de ser elegidos. (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de análisis: El contribuyente de la Municipalidad de Víctor Larco

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas e instrumentos:

Se tomó en cuenta aplicar los siguientes técnicas e instrumentos de recolección:

Tabla 1

Instrumentos de recolección de datos aplicados por técnica.

Variable de Estudio	Técnica	Ítems	Instrumentos
Calidad de servicio	Encuesta	12	Cuestionario
Satisfacción	Encuesta	12	Cuestionario

Validez

En primer lugar, el instrumento fue validado por el Mg. Enrique Santos Nauca Torres, docente de la Universidad César vallejo con 7 años de experiencia. También lo validó el Mg. Ylder Heli Vargas Alva, Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera con 20 años de experiencia en el tema. Por último, por el Mg. Juan Carlos Armas Chang, docente en la Universidad César Vallejo, con 20 años de experiencia.

Confiabilidad

Se planteó una muestra piloto de 30 contribuyentes y se calculó el Alpha de cronbach. Así se evidenció que los instrumentos son confiables utilizando para la confiabilidad del instrumento calidad de servicio, el coeficiente de alfa de cronbach, por 12 ítems calidad de servicio y 12 de satisfacción. Se determinó que el primer instrumento aplicado tiene un índice de 0.896 y el segundo un índice de 0.947 como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Coefficientes del Alpha de Cronbach de los instrumentos

Instrumentos	Alpha de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario para medir el nivel de Calidad de Servicio	0.896	MUY BUENO
Cuestionario para medir Satisfacción	0.947	EXCELENTE

Nota: muestra piloto a 30 contribuyentes

3.5. Procedimientos:

Se prosiguió a las coordinaciones con el Gerente de Administración Tributaria, conjuntamente con Recursos Humanos de la Municipalidad de Víctor Larco para obtener los permisos necesarios para encuestar a los contribuyentes que realicen alguna solicitud, trámite, o consulta presencial, así también realizando trabajo de campo en el área de la Sub Gerencia de Recaudación y control. Se realizará una encuesta a los 355 contribuyentes la cual tendrá 24 preguntas referentes a nuestras variables, acerca de calidad de servicio 12 y 12 acerca de satisfacción.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó la nuestra recolección de datos, que fueron registrados en el programa SPSS versión 25 para obtener resultados mediante una prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnof, debido a que tenemos una muestra mayor a 50. Los resultados obtenidos dieron un nivel de Sig.< 0,05, por lo tanto, es no paramétrica; es decir, no existe normalidad y se utilizó coeficiente del análisis de correlación Rho Spearman, se desestimó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Tabla 1:

Prueba de normalidad

Variable	Kolmogórov – Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de servicio	0,70	355	0,000
Satisfacción	0,98	355	0,000

Nota: encuesta a 355 contribuyentes

3.7. Aspectos éticos

En la investigación, se consideró en el marco teórico los principios éticos, así como en los antecedentes y en el desarrollo del capítulo de Introducción. Los artículos mencionados para los antecedentes han sido citados, haciendo uso de las normas APA, también las publicaciones bibliográficas consideradas en el marco conceptual. Así mismo se respetarán los estatutos dados por la UCV, manteniendo en secreto la identidad de las personas encuestadas. Así mismo, no se manipuló ni adulteró la información recolectada.

IV. RESULTADOS

4.1 Objetivo Específico 01: Identificar el nivel de calidad de servicio brindada a los contribuyentes en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2022.

Tabla 4:

Nivel de calidad de servicio brindada a los contribuyentes.

Variable / dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable: Calidad de servicio	Bajo	72	20.3%
	Medio	162	45.6%
	Alto	121	34.1%
Dimensión 1: Accesibilidad al servicio	Bajo	32	9.01%
	Medio	261	73.5%
	Alto	62	17.4%
Dimensión 2: Comunicación	Bajo	104	29.3%
	Medio	185	52.1%
	Alto	66	18.5%
Dimensión 3: Competencia	Bajo	92	25.9%
	Medio	137	38.5%
	Alto	126	35.4%
Dimensión 4: Aspecto Tangibles	Bajo	43	12.1%
	Medio	111	31.2%
	Alto	201	56.6%

Nota: ni: número de contribuyentes

Interpretación:

Se puede afirmar en la tabla 4 dado los resultados, en la variable calidad de servicio del contribuyente tiene un nivel bajo al 20.3%, nivel medio al 45.6% y nivel alto 34.1%. Así mismo, la primera dimensión de accesibilidad tiene un nivel bajo del 9.01%, nivel medio de 73.5% y nivel alto 17.4%, también, la dimensión comunicación tiene un nivel bajo de 29.3%, nivel medio de 52.1% y nivel alto 18.5%, la dimensión competencia tiene un nivel bajo de 25.9%, nivel medio de 38.5% y nivel alto de 35.4%, por último, el nivel aspectos tangibles obtuvo un nivel bajo de 12.1%, nivel medio 31.2% y un nivel alto de 56.6%.

4.2 Objetivo específico 02: Identificar el nivel de satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2022.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los contribuyentes

Variable / dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable: Satisfacción	Bajo	90	25.4%
	Medio	143	40.3%
	Alto	122	34.4%
Dimensión 1: Expectativas	Bajo	60	16.9%
	Medio	193	54.3%
	Alto	102	28.7%
Dimensión 2: Uso de Tecnología	Bajo	60	16.9%
	Medio	154	43.3%
	Alto	141	39.7%
Dimensión 3: Eficiencia	Bajo	104	29.3%
	Medio	173	48.7%
	Alto	78	21.9%
Dimensión 4: Fidelización	Bajo	68	19.1%
	Medio	146	41.1%
	Alto	141	39.7%

Nota: ni: número de contribuyentes

Interpretación:

Según lo analizado, en la tabla 5 el nivel de la variable satisfacción de los contribuyentes tiene un nivel bajo del 25.4%, nivel medio de 40.3% y nivel alto de 34.4%. Así mismo, la dimensión expectativa tiene un nivel bajo al 16.9%, nivel medio al 54.37% y el nivel alto 28.7%, la dimensión uso de tecnología tiene un nivel bajo del 16.9%, nivel medio al 43.3% y nivel alto 39.7%, también la dimensión eficiencia tiene un nivel bajo del 29.3%, nivel medio de 48.7% y nivel alto 21.9% y, por último, la dimensión fidelización tiene un nivel bajo del 19.1%, nivel medio al 41.1% y nivel alto de 39.7%.

4.3 Objetivo específico 03: Determinar la relación de las dimensiones calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2022

Tabla 6

Relación de las dimensiones calidad de servicio y satisfacción

Dimensiones de calidad de servicio	Coeficiente	Satisfacción
Accesibilidad al servicio	Rho spearman Sig	0,600 0,000
Comunicación	Rho spearman Sig	0,828 0,000
Competencia	Rho spearman Sig	0,785 0,000
Aspectos tangibles	Rho spearman sig	0,502 0,000

Nota: sig.: Datos recopilados de 355 contribuyentes de la municipalidad

Interpretación:

En la tabla 6 se observó un Sig.<0,05 mediante la prueba de correlación de Spearman, se evidencia que las dimensiones de calidad de servicio tienen una correlación con la variable satisfacción dado al valor de su coeficiente hallado teniendo en cuenta que su valor de coeficiente de accesibilidad al servicio es 0,600 con una correlación positiva moderada, comunicación 0,828 con una correlación positiva alta, competencia 0,785 con una correlación positiva alta y aspectos tangibles 0,502 con una correlación positiva moderada; por lo que se infiere la relación de las dimensiones calidad de servicio sobre la variable satisfacción.

4.4. Objetivo general: Determinar la Relación de calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2022.

Tabla 7

Relación de calidad de servicio y satisfacción

Variables	Coefficiente Rho de Spearman	Sig.
Calidad de Servicio	0,833	0,000
Satisfacción		

Interpretación:

En la tabla 7 se observó un Sig.<0,05 mediante la prueba de correlación de Spearman, se evidencia que la variable calidad de servicio tiene una correlación positiva alta con la variable satisfacción dado al valor de su coeficiente hallado es de 0,833, asimismo se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de cliente, por lo tanto, al realizar acciones de mejora en la calidad de servicio incrementaría la satisfacción del contribuyente.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue identificar el nivel de calidad de servicio brindada a los contribuyentes en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera. Para Izquierdo (2021), la calidad de servicio se realiza en mente de los clientes, de un servicio y se fundamenta en las necesidades de los consumidores y en superar las esperanzas que poseen los usuarios de un definido servicio. El estudio dio como resultado que la calidad de servicio brindado da un nivel alto del 34.1%, un nivel medio del 45.6%, y un nivel bajo del 20.3%. Siendo el resultado más resaltante el nivel medio, por lo se identifica que tiene que ver directamente con el trato que ejerce el personal que conforma la institución que tiene contacto con los contribuyentes, por lo tanto, aun perciben que no se le proporciona una buena calidad de servicio, en este sentido las dimensiones tuvieron resultados similares como: la accesibilidad nivel medio de 73.5%, la comunicación, 52.1%, competencia 38.5% y aspectos tangibles que es la dimensión más relevante con un nivel alto de 56.6%, lo que trae consigo que los contribuyentes encuentran que la institución cuenta con tecnología de punta, por lo que es consecuencia de la implementación que ha ido realizando conjuntamente con las instalaciones que cuentan con la protección adecuada, así como un nivel bajo de 29.3% en el nivel comunicación por lo que se interpreta que hay personal que no esté capacitado para brindar el servicio y la calidad no cumpla con lo esperado por el contribuyente demostrando objetivamente, que no se está comprendiendo sus necesidades, por lo que es probable que se están creando malos canales de comunicación. Según Huancollo (2018), en su investigación obtuvo como resultados el 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio en calidad de servicio, en donde coinciden con la investigación y nos da a conocer lo que realmente necesitan los contribuyentes, lo cual puede ser complejo, por lo que cada individuo puede valorar de diversas cualidades del producto o servicio, si se logra esto, va involucrar a todos los empleados de la organización en llevar a cabo una renovación continuamente de la calidad en cada una de las labores que se realiza, y se obtendrá la calidad en todo lo relacionado a la entidad, es decir, que abarca a todas las actividades en las que esté sumergida la organización.

Se planteó como segundo objetivo específico Identificar el nivel de satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera.

Según Pérez et al. (2021), el conocer el nivel de la satisfacción de los clientes posibilita a una institución dar servicios de calidad aceptando que los niveles más elevados de calidad conducen a niveles más elevados de satisfacción del usuario esto conduce a que dichas organizaciones adopten como el fin de aumentar la calidad de sus productos y(o) servicios en busca de la satisfacción del mismo. En la presente investigación se determinó que la satisfacción está en un nivel medio según el 40.3% de los contribuyentes, esto se debe a que aún suelen demostrar su inconformidad del servicio que se le está brindando ya que no se cumple con sus perspectivas, y aún hay un descontento por su parte; así como en las dimensiones: expectativas, uso de tecnología, eficiencia y fidelización tienen un nivel medio de 54.3%, 43,3%, 48,7% y 47,1%, también se tiene en cuenta que el porcentaje más bajo que se obtuvo es el nivel de eficiencia con un 29.3%, demostrándose con este resultado que aun los contribuyentes no son atendidos con rapidez y efectividad en el momento oportuno. Así mismo Paiva y Meca (2018), en su investigación al nivel de satisfacción del usuario en una Municipalidad de Piura, indicó que el 32.8% es regular, significando una insatisfacción en los usuarios. Los resultados de ambos coinciden en que la satisfacción da como resultado medio o regular, esto nos demuestra de cómo se enfrentan hoy por hoy las instituciones públicas para garantizar los requerimientos actuales de los usuarios cada vez más exigentes, por lo que es importante conocer cuáles son los problemas que se están generando y de cómo éstos repercuten en la satisfacción del usuario. La satisfacción refleja la evaluación que una persona realiza de un producto o servicio en relación con las expectativas. Si los beneficios son más bajos que las perspectivas, el consumidor queda decepcionado. Si es el mismo que el prospecto, el cliente estará satisfecho. Si las sobrepasa, estará encantado, (Kotler et al. 2016).

Como tercer objetivo específico tenemos determinar la relación de las dimensiones calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera. Según Terán et al. (2021) es importante evaluar periódicamente la calidad de servicio en una institución, pues

tienen una relación significativa, puesto que depende de ello para mejorar la productividad o servicio y alcanzar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, en la investigación se observó el resultado sobre determinar las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción se obtuvo una significancia menor a 0.005, por lo que entonces se demostró que, si existe relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción con un grado de correlación como accesibilidad al servicio de 0,600 positiva moderada, comunicación de 0,828 positiva alta, competencia de 0,785 positiva alta y aspectos tangibles de 0,502 positiva moderada, dando así un comportamiento de relación, porque estas dimensiones propuestas tienen correlación hacia la satisfacción del contribuyente, siendo así en consecuencia, el buen desempeño de éstas dimensiones de calidad de servicio si se cumplen con exactitud, de esto dependerá de cómo afecta la satisfacción que los contribuyentes tienen del servicio y de la entidad en este caso de la municipalidad, así mismo nos garantiza lograr esto en una manera sostenida a través del tiempo, este aumento en la satisfacción de los contribuyentes, siendo necesario fijar objetivos de optimización basados en las necesidades y expectativas en la prestación del servicio, para que haya una mayor satisfacción. Los resultados son semejantes a la investigación de Coronado (2019), en su investigación en la municipalidad distrital de la Huaca – Piura, asimismo, la dimensión Fiabilidad, 0,605 s directa y moderada Capacidad de respuesta, 0,612 Seguridad 0,503 directa y moderada, Empatía 0,449 directa y moderada y elementos tangibles 0,379 directa y baja de la calidad de respectivamente, con la satisfacción al contribuyente. Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, de acuerdo a lo descrito, existe relación directa y moderada entre las variables de estudio, niveles superiores de dimensiones de calidad del servicio, niveles más altos de satisfacción del contribuyente y a su vez, a su vez a niveles más bajos de calidad de las dimensiones de servicio, menor nivel de satisfacción de los contribuyentes, es decir, la ejecución de un servicio de forma cuidadosa y fiable repercute directamente en la satisfacción del mismo, ello exige el establecimiento de mecanismos de mejora continua de la calidad de servicio con la finalidad de mantener satisfechos a los usuario.

Por último, se tiene como objetivo general determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción de los contribuyentes en la municipalidad de Víctor Larco Herrera. Según Sotelo y Acosta (2018), las entidades públicas vinieron intentando encontrar herramientas que permitan hacer cambios en sus Administraciones y renunciar a las antiguas prácticas para ofrecer a paso a la utilización de métodos y procedimientos que permitan obtener calidad en el servicio, siendo la clave del triunfo como parte integral del futuro de la organización. Por los datos obtenidos tenemos un $\text{sig} < 0,05$ poniendo en muestra que evidentemente ambas variables tanto de calidad de servicio y satisfacción tienen correlación positiva alta de 0.833 con respecto a la variable satisfacción, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los contribuyentes. Así mismo, nuestra investigación tiene semejanza a la de Mejías et al. (2018), en su artículo de investigación, realizado en Venezuela, cuya finalidad fue medir la relación de calidad del servicio en la satisfacción, siendo un estudio documental, de tipo descriptivo-evaluativo de lo cual se tuvo como resultado de la prueba de Spearman, coeficiente de correlación igual a 0,671 y un nivel de significancia menor a 0,05, apoyan la validez del instrumento usado, estas similitudes se basan a los resultados la institución debe dar mayor importancia en implementar procesos en la calidad de servicios con sus dimensiones respectivamente por que crecerá la satisfacción y por ende los resultados de la entidad, dicho en otras palabras, la entidad debe brindar el servicio debe de cumpliendo con el objetivo, de sus entregas o de suministrar su servicio y sobre todo de darle la solución adecuada a las diferentes problemáticas de satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que hay relación entre calidad de servicio y satisfacción y con un coeficiente de correlación positiva alta de 0,833, concluyendo que ambas variables tienen una relación muy significativa, aceptando la hipótesis alterna, hace referencia en que la acción direccionada a la calidad de servicio permitirá incrementar la satisfacción en los contribuyentes en la municipalidad distrital de Vícto Larco Herrera.

2. Se identificó que la Calidad de servicio a los contribuyentes en la municipalidad es de nivel medio al 45.6 % lo que significa que los contribuyentes observan que no se está brindando una adecuada calidad de servicio en la institución, por lo que, usualmente no se llega a otorgar la información adecuada, lo que conlleva a una mala comunicación teniendo un nivel bajo del 29.3% entre trabajador y contribuyente.

3. Se identificó a la variable satisfacción del contribuyente en un nivel medio de 40.3 %, lo cual surge como consecuencia de no cumplir como entidad con sus expectativas o necesidades, percibiendo un nivel bajo de eficiencia del 29.3% esto implica que la institución tiene la incapacidad de poder cumplir los procedimientos de una manera óptima.

4. Se determinó la relación de las dimensiones calidad de servicio con la variable satisfacción, como los aspectos de accesibilidad al servicio, comunicación, competencia y aspectos tangibles, dando como resultado que la calidad de servicio sí tiene una relación significativamente en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, por lo que se presenta que la dimensión comunicación tiene una correlación positiva alta de 0,828 más que las demás dimensiones, esto significa que comunicarnos activamente es posible conocer qué preocupa al contribuyente o descubrir sus necesidades, así mismo escuchar las consultas y/o preguntas así como las objeciones que indica para que el contribuyente experimente una satisfacción positiva.

VII. RECOMENDACIONES

Tras el análisis de los resultados de esta investigación, se formulan las siguientes recomendaciones:

Capacitar a los colaboradores que tienen atención directa a los contribuyentes, a fin de que la información brindada sea la adecuada dando seguridad en los tramites o pagos que realicen, lo cual permitan generar mayores recursos en beneficio de la comuna y la ciudadanía, siendo indispensable adoptar esto para evitar el nivel de morosidad, respecto a la recaudación de los impuestos municipales.

Medir la satisfacción del contribuyente al menos una vez al año a fin de realizar mejoras para el siguiente periodo, para hacerte sentir que el coste del cumplimiento de sus obligaciones de tributos se reduce al mínimo.

Implementar un plan de incentivos al personal como, por ejemplo, elegir al empleado del mes; para que así los trabajadores se sientan motivados, comprometidos con la institución dando un servicio más asertivo y pueda mejorar la satisfacción del contribuyente.

Evaluar frecuentemente al personal involucrado trimestralmente en atención en la Sub Gerencia de Recaudación y Plataforma de tal manera tomar acciones que permitan fortalecer las capacidades de los mismo.

REFERENCIAS

- Muñoz Zevallos, N. F. (2018). Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018. <https://cutt.ly/bJoOK79>
- Paride, B., (2017) LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Thema-med.com. Recuperado el 13 de septiembre de 2021, de <https://cutt.ly/WT6UPvo>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://cutt.ly/KJa9KM6>
- Oliveira, E. y Muñoz, A. (Mayo 11, 2020). La atención virtual al contribuyente permite la continuidad del negocio tributario y es estratégica en tiempos del coronavirus. *Recaudando Bienestar*. <https://cutt.ly/OT6U9jA>
- Rivera, (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Repositorio Digital UCSG de la Universidad Católica de Guayaquil. <https://cutt.ly/uT6Ag4H>
- Mejías Acosta, Agustín; Godoy Durán, Elvis; Piña Padilla, Rosana (2018) Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento *Compendium*, vol. 21, núm. 40, 2018 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela Disponible en: <https://cutt.ly/IT6Izlr>
- Andrade LAF, Salazar PEL, Leopoldino KDMc y Montenegro CBC (2019). Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users | Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. *Revista Gaucha de Enfermagem*, 40, e20180389. <https://cutt.ly/rT6IYqh>
- Armas Vallejos, G. de J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>

- Santamaría Díaz, Edwin César, Gancino Vergara y Sandy Macarena, (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://cutt.ly/HT6IFGh>
- Paiva Peñaloza, O. J., & Meca Viera, J. C. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura – 2018. <https://cutt.ly/TT6ICs3>
- Huancollo Chambi, J. L. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017 <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1864>
- Coronado Reyes, C. C. (2019). Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019. <https://cutt.ly/3T6Oqq7>
- Purizaca Mendoza, M. C. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2018. <https://cutt.ly/sT6AvQc>
- Lerner, M., (2020). Calidad de servicio: factor clave de competitividad. Universidad Católica San Pablo. Formación continua San Pablo. <https://cutt.ly/PT6Onrp>
- Rojas Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información tecnológica, 31(4), 221-232. <https://cutt.ly/ZT6AyE2>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the Servqual mode. Revista Empresarial, 2019 13 (2) DOI: <https://cutt.ly/pT6OSGJ>
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2019. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://cutt.ly/ST6O9iX>

- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://cutt.ly/0JRutnl>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Maman, H., (2020) Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas* <https://cutt.ly/9T6PQrS>
- Arbulu, I. & Fernández M. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante fiesta gourmet de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, facultad de ciencias empresariales escuela de administración de empresas. <https://cutt.ly/sT6PUQF>
- Cárdenas, M. K., Gutiérrez, J. P., Reyes, Z. V., Rojas, S. S. & Rojas, P. C. (2019). Aplicación de estrategia de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente: una revisión de la literatura (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/15149>
- Chambilla, S. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017. Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/eT6PS7b>
- Núñez Tobías, L.N. y Juárez Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>
- Cruz, A., Orduñas, M., Álvarez, J. (2018). Evolution of the concept of quality and service quality measurement models. © 2018 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191).

- Escudero, C., & Cortez, L., (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Recuperado 11 de octubre del 2021. <https://cutt.ly/CT6PZeI>
- Arispe, C., Yangli, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L., Arellano, C. (2020). La investigación científica. <https://cutt.ly/pT6PBJN>
- Neill, D., & Coréz, L., (2018) Procesos-y-Fundamentos De La investigación Científica. <https://cutt.ly/VT6P4xR>
- Arias, G., (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. <https://cutt.ly/eT6AqLd>
- Izquierdo, J.R. La calidad de servicio en la administración pública, Perú.Rev. Horizonte Empresarial. Enero - junio 2021. Vol. 8 / Nº 1, pp. 425-437 ISSN: 2313-3414. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Sotelo-Asef, J.1 & Acosta-Gallegos, N.2. (2018). Service quality dimensions - correlation analysis. Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Fanny Anitua y Priv. Loza S/N, Col. Los Ángeles C.P. 34,200 Durango, Dgo. México.
- Medina-Quintero, José Melchor, Ábrego-Almazán, Demian, & Echeverría-Ríos, Osiris. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. Investigación administrativa, 50(127), 12704. Epub 02 de marzo de 2021. <https://cutt.ly/KLagINi>
- Collantes, L. (2021) Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de Santa María. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5602>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018) Principles of Marketing. Pearson Education Limited. <https://cutt.ly/AJEDgAX>

Kotler, P. y Keller, K. (2016) Dirección de marketing. D.R. © 2016 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://cutt.ly/dLajFEt>

CONCYTEC (2018). Tipos de Investigación. <https://cutt.ly/XJPOiCy>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres C., P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C. V. <https://cutt.ly/7JPOdgO>.

ANEXOS

Tabla 8

Matriz de Operacionalización de calidad de servicio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIO	Según Rojas et al. (2020) la calidad de servicio en las organizaciones o entidades, se inicia principalmente en orientar a los clientes y lograr cumplir con sus necesidades, además hacer posible el cumplimiento de sus perspectivas individuales.	Esta Variable fue medida considerando los aportes de Kotler y Keller (2016) se aplicó un cuestionario el cual tendrá 4 ítems con escala tipo Likert.	ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	-Horarios accesibles -Atención personalizada -Costos accesibles	ORDINAL
			COMUNICACIÓN	-Habilidad comunicativa -Reclamos -Rapidez de respuesta	
			COMPETENCIA	-Personal Capacitado -Procedimientos -Percepción	ORDINAL
			ASPECTOS TANGIBLES	-Instalaciones físicas modernas -Personal -Protocolos	ORDINAL

Tabla 9

Matriz de Operacionalización de satisfacción

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION	Montalvo, at. al (2020) nos dice: vinculada por las perspectivas, que se adquieren de carácter personal. Esto se debe al nivel de satisfacción que tenga cada administrado no es igual aun así se le aborde en el mismo sitio por ello, el nivel de satisfacción es el alcance que cada cliente tenga es distinto.	Esta Variable fue medida considerando los aportes de kotler y Amstrong (2018) se aplicó un cuestionario el cual tendrá 4 ítems con escala tipo Likert.	EXPECTATIVAS	-Experiencia -Desempeño -Capacidad proactiva	ORDINAL
			USO DE TECNOLOGIA	-Redes sociales -Página web -Plataformas digitales	ORDINAL
			EFICIENCIA	-Personal Capacitado -Procedimientos -Percepción	ORDINAL
			FIDELIZACION	-Compromiso -Confiable -Transparencia	ORDINAL

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad de Víctor Larco herrera, Trujillo 2021** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable: Una apropiada calidad de servicio es hoy en día un factor clave para la captación, retención y fidelización de clientes, y para el logro de niveles adecuados de competitividad, especialmente para aquellas empresas que enfrentan competidores que se desenvuelven dentro de índices de calidad de servicio marcados por la globalización. (Lerner, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	Horarios accesibles	El horario de atención es accesible para usted.	1	1	1	1	
	Atención personalizada	Los trabajadores realizan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	1	1	1	1	
	Costos accesibles	Está de acuerdo con los costos de las tasas municipales.	1	1	1	1	
COMUNICACIÓN	Habilidad Comunicativa	Los trabajadores tienen la habilidad de escuchar con atención y entender de forma activa las dudas que Ud. comunica o manifiesta.	1	1	1	1	
	Reclamos	Los reclamos son resueltos de manera efectiva por los	1	1	1	1	

		trabajadores de la municipalidad					
	Rapidez de respuesta	Los trabajadores, le brindan un servicio rápido y eficiente en la municipalidad.	1	1	1	1	
COMPETENCIA	Personal Capacitado	Los trabajadores están altamente capacitados para brindar el servicio adecuadamente.	1	1	1	1	
	Procedimientos	Los procedimientos que se brindan en la municipalidad son rápidos y eficientes.	1	1	1	1	
	Percepción	Percibe que el trabajador es respetuoso, amable y solidario con Ud.	1	1	1	1	
ASPECTOS TANGIBLES	Instalaciones físicas modernas	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna	1	1	1	1	
	Personal	El personal cuenta con los implementos de protección contra el covid – 19.	1	1	1	1	
	Protocolos	Las instalaciones físicas cuentan con la señalización de los protocolos para la prevención del covid – 19.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Da su consentimiento para responder la siguiente encuesta:


SI:

NO:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	
5	4	3	2	1	
Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: ACCESIBILIDAD AL SERVICIO					
El horario de atención de la municipalidad es accesible para usted.					
Los trabajadores realizan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.					
Está de acuerdo con los costos de las tasas municipales.					
Dimensión 2: COMUNICACION					
Los trabajadores tienen la habilidad de escuchar con atención y entender de forma activa las dudas que Ud. comunica o manifiesta.					
Los reclamos son resueltos de manera efectiva por los trabajadores de la municipalidad.					
Los trabajadores, le brindan un servicio rápido y eficiente en la municipalidad.					
Dimensión 3: COMPETENCIA					
Los trabajadores están altamente capacitados para brindar la información adecuada.					
Los procedimientos que se brindan en la municipalidad son rápidos y eficientes.					
Percibe que él trabajador es respetuoso, amable y solidario con Ud.					
Dimensión 4: ASPECTOS TANGIBLES					
La municipalidad cuenta con equipos y tecnología de apariencia moderna.					
El personal cuenta con los implementos de protección contra el covid – 19.					
Las instalaciones físicas cuentan con la señalización de los protocolos para la prevención del covid – 19.					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	El objetivo general es determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	DD /MM / AAAA

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad de Víctor Larco herrera, Trujillo 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCION

Según Bustamante et. al. (2020) define la satisfacción como un concepto esencialmente subjetivo, pues a los clientes y consumidores les interesa obtener beneficios que a su vez se traducen en satisfacción, pero esta varía respecto del sujeto que adquiere el servicio y a las expectativas de las cuales espera.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EXPECTATIVAS	Experiencia	El servicio que brinda el Municipio le genera una experiencia agradable, en estos tiempos de pandemia.	1	1	1	1	
	Desempeño	El personal muestra el buen desempeño del manejo de los servicios digitales y/o virtuales.	1	1	1	1	
	Capacidad Proactiva	El Personal tiene la capacidad proactiva de dar solución a preguntas y/o consultas, a través del servicio virtual (llamadas, WhatsApp, correo, etc.) a los contribuyentes.	1	1	1	1	

USO DE TECNOLOGIA	Redes sociales	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar información sobre los beneficios y facilidades de pago que se brindan a los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Página web	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Plataformas digitales	El Municipio utiliza su plataforma digital para los trámites documentarios y también para que los contribuyentes realicen sus pagos desde la comodidad de su hogar.	1	1	1	1	
EFICIENCIA	Atención en tiempo real	La atención virtual en tiempo real es eficiente para los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Prestación de servicio satisfactorio	Se siente satisfecho con la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.	1	1	1	1	
	Mejoras en servicio	Usted ha observado mejoras en el servicio	1	1	1	1	

		ofrecido por parte de la municipalidad, en tiempos de covid - 19.					
FIDELIZACION	Compromiso	La municipalidad está comprometida en satisfacer las necesidades de los contribuyentes tanto en los servicios virtuales como presenciales.	1	1	1	1	
	Confiable	La municipalidad brinda un servicio confiable en la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Transparencia	La municipalidad garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable Satisfacción

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Da su consentimiento para responder la siguiente encuesta:


SI:

NO:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1
Enunciado				
Dimensión 1: EXPECTATIVAS				
	5	4	3	2
El servicio que brinda el Municipio le genera una experiencia agradable, en estos tiempos de pandemia.				
El personal muestra el buen desempeño del manejo de los servicios digitales y/o virtuales.				
El Personal tiene la capacidad proactiva de dar solución a preguntas y/o consultas, a través del servicio virtual (llamadas, WhatsApp, correo, etc.) a los contribuyentes.				
Dimensión 2: USO DE TECNOLOGIA				
El Municipio utiliza las redes sociales para brindar información sobre los beneficios y facilidades de pago que se brindan a los contribuyentes.				
El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los contribuyentes.				
El Municipio utiliza su plataforma digital para los trámites documentarios y también para que los contribuyentes realicen sus pagos desde la comodidad de su hogar.				
Dimensión 3: EFICIENCIA				
La atención virtual en tiempo real es eficiente para los contribuyentes.				
Se siente satisfecho con la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.				
Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de la municipalidad, en tiempos de covid - 19.				
Dimensión: FIDELIZACION				
La municipalidad está comprometida en satisfacer las necesidades de los contribuyentes tanto en los servicios virtuales como presenciales.				
La municipalidad brinda un servicio confiable en la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.				

La municipalidad garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.					
--	--	--	--	--	--

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción
Objetivo del instrumento	El objetivo general es determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	21 /04 / 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad de Víctor Larco herrera, Trujillo 2021** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable: Una apropiada calidad de servicio es hoy en día un factor clave para la captación, retención y fidelización de clientes, y para el logro de niveles adecuados de competitividad, especialmente para aquellas empresas que enfrentan competidores que se desenvuelven dentro de índices de calidad de servicio marcados por la globalización. (Lerner, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	Horarios accesibles	El horario de atención es accesible para usted.	1	1	1	1	
	Atención personalizada	Los trabajadores realizan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	1	1	1	1	
	Costos accesibles	Está de acuerdo con los costos de las tasas municipales.	1	1	1	1	
COMUNICACIÓN	Habilidad Comunicativa	Los trabajadores tienen la habilidad de escuchar con atención y entender de forma activa las dudas que Ud. comunica o manifiesta.	1	1	1	1	
	Reclamos	Los reclamos son resueltos de manera efectiva por los trabajadores de la municipalidad	1	1	1	1	

	Rapidez de respuesta	Los trabajadores, le brindan un servicio rápido y eficiente en la municipalidad.	1	1	1	1	
COMPETENCIA	Personal Capacitado	Los trabajadores están altamente capacitados para brindar el servicio adecuadamente.	1	1	1	1	
	Procedimientos	Los procedimientos que se brindan en la municipalidad son rápidos y eficientes.	1	1	1	1	
	Percepción	Percibe que el trabajador es respetuoso, amable y solidario con Ud.	1	1	1	1	
ASPECTOS TANGIBLES	Instalaciones físicas modernas	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna	1	1	1	1	
	Personal	El personal cuenta con los implementos de protección contra el covid – 19.	1	1	1	1	
	Protocolos	Las instalaciones físicas cuentan con la señalización de los protocolos para la prevención del covid – 19.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio


Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado: Da su consentimiento para responder la siguiente encuesta:

SI:

NO:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)	
5	4	3	2	1	
Enunciado					
Dimensión 1: ACCESIBILIDAD AL SERVICIO					
	S	CS	A	CN	N
	5	4	3	2	1
El horario de atención de la municipalidad es accesible para usted.					
Los trabajadores realizan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.					
Está de acuerdo con los costos de las tasas municipales.					
Dimensión 2: COMUNICACION					
Los trabajadores tienen la habilidad de escuchar con atención y entender de forma activa las dudas que Ud. comunica o manifiesta.					
Los reclamos son resueltos de manera efectiva por los trabajadores de la municipalidad.					
Los trabajadores, le brindan un servicio rápido y eficiente en la municipalidad.					
Dimensión 3: COMPETENCIA					
Los trabajadores están altamente capacitados para brindar la información adecuada.					
Los procedimientos que se brindan en la municipalidad son rápidos y eficientes.					
Percibe que él trabajador es respetuoso, amable y solidario con Ud.					
Dimensión 4: ASPECTOS TANGIBLES					
La municipalidad cuenta con equipos y tecnología de apariencia moderna.					
El personal cuenta con los implementos de protección contra el covid – 19.					
Las instalaciones físicas cuentan con la señalización de los protocolos para la prevención del covid – 19.					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CALIDAD DE SERVICIO
Objetivo del instrumento	El objetivo general es determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	26 / 04 / 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad de Víctor Larco herrera, Trujillo 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCION

Según Bustamante et. al. (2020) define la satisfacción como un concepto esencialmente subjetivo, pues a los clientes y consumidores les interesa obtener beneficios que a su vez se traducen en satisfacción, pero esta varía respecto del sujeto que adquiere el servicio y a las expectativas de las cuales espera.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EXPECTATIVAS	Experiencia	El servicio que brinda el Municipio le genera una experiencia agradable, en estos tiempos de pandemia.	1	1	1	1	
	Desempeño	El personal muestra el buen desempeño del manejo de los servicios digitales y/o virtuales.	1	1	1	1	
	Capacidad Proactiva	El Personal tiene la capacidad proactiva de dar solución a preguntas y/o consultas, a través del servicio virtual (llamadas, WhatsApp, correo, etc.) a los contribuyentes.	1	1	1	1	
USO DE TECNOLOGIA	Redes sociales	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar información sobre los beneficios y facilidades de pago que se brindan a los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Página web	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los contribuyentes.	1	1	1	1	

	Plataformas digitales	El Municipio utiliza su plataforma digital para los trámites documentarios y también para que los contribuyentes realicen sus pagos desde la comodidad de su hogar.	1	1	1	1	
EFICIENCIA	Atención en tiempo real	La atención virtual en tiempo real es eficiente para los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Prestación de servicio satisfactorio	Se siente satisfecho con la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.	1	1	1	1	
	Mejoras en servicio	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de la municipalidad, en tiempos de covid - 19.	1	1	1	1	
FIDELIZACION	Compromiso	La municipalidad está comprometida en satisfacer las necesidades de los contribuyentes tanto en los servicios virtuales como presenciales.	1	1	1	1	
	Confiable	La municipalidad brinda un servicio confiable en la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Transparencia	La municipalidad garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Satisfacción

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Da su consentimiento para responder la siguiente encuesta:

SI:

NO:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1
Enunciado				
Dimensión 1: EXPECTATIVAS				
5	4	3	2	1
El servicio que brinda el Municipio le genera una experiencia agradable, en estos tiempos de pandemia.				
El personal muestra el buen desempeño del manejo de los servicios digitales y/o virtuales.				
El Personal tiene la capacidad proactiva de dar solución a preguntas y/o consultas, a través del servicio virtual (llamadas, WhatsApp, correo, etc.) a los contribuyentes.				
Dimensión 2: USO DE TECNOLOGIA				
El Municipio utiliza las redes sociales para brindar información sobre los beneficios y facilidades de pago que se brindan a los contribuyentes.				
El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los contribuyentes.				
El Municipio utiliza su plataforma digital para los trámites documentarios y también para que los contribuyentes realicen sus pagos desde la comodidad de su hogar.				
Dimensión 3: EFICIENCIA				
La atención virtual en tiempo real es eficiente para los contribuyentes.				
Se siente satisfecho con la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.				
Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de la municipalidad, en tiempos de covid - 19.				
Dimensión: FIDELIZACION				
La municipalidad está comprometida en satisfacer las necesidades de los contribuyentes tanto en los servicios virtuales como presenciales.				

La municipalidad brinda un servicio confiable en la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.					
La municipalidad garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción
Objetivo del instrumento	El objetivo general es determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	26 / 04 / 2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad de Víctor Larco herrera, Trujillo 2021** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable: Una apropiada calidad de servicio es hoy en día un factor clave para la captación, retención y fidelización de clientes, y para el logro de niveles adecuados de competitividad, especialmente para aquellas empresas que enfrentan competidores que se desenvuelven dentro de índices de calidad de servicio marcados por la globalización. (Lerner, 2020)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	Horarios accesibles	El horario de atención es accesible para usted.	1	1	1	1	
	Atención personalizada	Los trabajadores realizan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	1	1	1	1	
	Costos accesibles	Está de acuerdo con los costos de las tasas municipales.	1	1	1	1	
COMUNICACIÓN	Habilidad Comunicativa	Los trabajadores tienen la habilidad de escuchar con atención y entender de forma activa las dudas que Ud. comunica o manifiesta.	1	1	1	1	
	Reclamos	Los reclamos son resueltos de manera efectiva por los trabajadores de la municipalidad	1	1	1	1	
	Rapidez de respuesta	Los trabajadores, le	1	1	1	1	

		brindan un servicio rápido y eficiente en la municipalidad.					
COMPETENCIA	Personal Capacitado	Los trabajadores están altamente capacitados para brindar el servicio adecuadamente.	1	1	1	1	
	Procedimientos	Los procedimientos que se brindan en la municipalidad son rápidos y eficientes.	1	1	1	1	
	Percepción	Percibe que él trabajador es respetuoso, amable y solidario con Ud.	1	1	1	1	
ASPECTOS TANGIBLES	Instalaciones físicas modernas	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna	1	1	1	1	
	Personal	El personal cuenta con los implementos de protección contra el covid – 19.	1	1	1	1	
	Protocolos	Las instalaciones físicas cuentan con la señalización de los protocolos para la prevención del covid – 19.	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Da su consentimiento para responder la siguiente encuesta:

SI:

NO

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	5	4	3	2	1
El horario de atención de la municipalidad es accesible para usted.					
Los trabajadores realizan una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.					
Está de acuerdo con los costos de las tasas municipales.					
Dimensión 2: COMUNICACION					
Los trabajadores tienen la habilidad de escuchar con atención y entender de forma activa las dudas que Ud. comunica o manifiesta.					
Los reclamos son resueltos de manera efectiva por los trabajadores de la municipalidad.					
Los trabajadores, le brindan un servicio rápido y eficiente en la municipalidad.					
Dimensión 3: COMPETENCIA					
Los trabajadores están altamente capacitados para brindar la información adecuada.					
Los procedimientos que se brindan en la municipalidad son rápidos y eficientes.					
Percibe que él trabajador es respetuoso, amable y solidario con Ud.					
Dimensión 4: ASPECTOS TANGIBLES					
La municipalidad cuenta con equipos y tecnología de apariencia moderna.					
El personal cuenta con los implementos de protección contra el covid – 19.					
Las instalaciones físicas cuentan con la señalización de los protocolos para la prevención del covid – 19.					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	El objetivo general es determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021
Nombres y apellidos del experto	YLDER HELI VARGAS ALVA
Documento de identidad	19082903
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICTOR LARCO HERRERA
Cargo	GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
Número telefónico	958470596
Firma	 <p>Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera Gerencia de Administración Tributaria</p>  <p>Ms. Ylder Heli Vargas Alva Gerente</p>
Fecha	26 / 04 / 2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCION

Según Bustamante et. al. (2020) define la satisfacción como un concepto esencialmente subjetivo, pues a los clientes y consumidores les interesa obtener beneficios que a su vez se traducen en satisfacción, pero esta varía respecto del sujeto que adquiere el servicio y a las expectativas de las cuales espera.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EXPECTATIVAS	Experiencia	El servicio que brinda el Municipio le genera una experiencia agradable, en estos tiempos de pandemia.	1	1	1	1	
	Desempeño	El personal muestra el buen desempeño del manejo de los servicios digitales y/o virtuales.	1	1	1	1	
	Capacidad Proactiva	El Personal tiene la capacidad proactiva de dar solución a preguntas y/o consultas, a través del servicio virtual (llamadas, WhatsApp, correo, etc.) a los contribuyentes.	1	1	1	1	
USO DE TECNOLOGIA	Redes sociales	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar información sobre los beneficios y facilidades de pago que se brindan a los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Página web	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Plataformas digitales	El Municipio utiliza su plataforma digital para los trámites documentarios y también para que los contribuyentes realicen sus pagos desde la comodidad de su hogar.	1	1	1	1	

EFICIENCIA	Atención en tiempo real	La atención virtual en tiempo real es eficiente para los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Prestación de servicio satisfactorio	Se siente satisfecho con la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.	1	1	1	1	
	Mejoras en servicio	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de la municipalidad, en tiempos de covid - 19.	1	1	1	1	
FIDELIZACION	Compromiso	La municipalidad está comprometida en satisfacer las necesidades de los contribuyentes tanto en los servicios virtuales como presenciales.	1	1	1	1	
	Confiable	La municipalidad brinda un servicio confiable en la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.	1	1	1	1	
	Transparencia	La municipalidad garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Satisfacción

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis

“X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado: Da su consentimiento para responder la siguiente encuesta:

SI:

NO:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1


Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: EXPECTATIVAS	5	4	3	2	1
El servicio que brinda el Municipio le genera una experiencia agradable, en estos tiempos de pandemia.					
El personal muestra el buen desempeño del manejo de los servicios digitales y/o virtuales.					
El Personal tiene la capacidad proactiva de dar solución a preguntas y/o consultas, a través del servicio virtual (llamadas, WhatsApp, correo, etc.) a los contribuyentes.					
Dimensión 2: USO DE TECNOLOGIA					
El Municipio utiliza las redes sociales para brindar información sobre los beneficios y facilidades de pago que se brindan a los contribuyentes.					
El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los contribuyentes.					
El Municipio utiliza su plataforma digital para los trámites documentarios y también para que los contribuyentes realicen sus pagos desde la comodidad de su hogar.					
Dimensión 3: EFICIENCIA					
La atención virtual en tiempo real es eficiente para los contribuyentes.					
Se siente satisfecho con la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.					
Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de la municipalidad, en tiempos de covid - 19.					
Dimensión: FIDELIZACION					
La municipalidad está comprometida en satisfacer las necesidades de los contribuyentes tanto en los servicios virtuales como presenciales.					
La municipalidad brinda un servicio confiable en la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.					
La municipalidad garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los contribuyentes.					

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción
------------------------	--------------

Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera

Objetivo del instrumento	El objetivo general es determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en la Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021.
Nombres y apellidos del experto	YLDER HELI VARGAS ALVA
Documento de identidad	19082903
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICTOR LARCO HERRERA
Cargo	GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
Número telefónico	958470596
Firma	 Municipalidad Distrital "Víctor Larco Herrera" Gerencia de Administración Tributaria Ms. Ylder Heli Vargas Alva Gerente
Fecha	26 /04 / 202

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Sub Gerencia de Recursos Humano

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Yo, **Karina Marilú Cubas Cervantes**, identificada con DNI N^o 44429145, en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, con R.U.C N^o 20174738085, ubicada en la Calle Independencia N^o 210 Buenos Aires, Distrito de Víctor Larco Herrera, Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Sra. **Luz Rosella Julca Leiva**, Identificada con DNI N^o 43185626, de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, para que utilice la siguiente información:

- Recojo de información de los contribuyentes de la Gerencia de Administración Tributaria (Sub Gerencia de Recaudación y Control) de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar el Título Profesional.

Dicha autorización se tramita de acuerdo a la Solicitud presentada por la Sra. Luz Rosella Julca Leiva y promovida con Exp. 7309 — 22.

() Mantener en Reserva la información Obtenida.

(x) Mencionar el nombre de la empresa: Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
VÍCTOR LARCO HERRERA
Abg. KARINA M. CUBAS CERVANTES
SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS
DNI N^o 44429145

DNI N^o 43185626



Luz Rosella Julca Leiva

Tabla 10

Validación por Alpha de Cronbach de variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	12

Tabla 11

Validación por Alpha de Cronbach de variable satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	12

Tabla 12

Correlación de calidad de servicio y satisfacción

TOTAL_C	TOTAL_S

Rho de Spearman	TOTAL_C	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	355	355
	TOTAL_S	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	355	355

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

Tabla 13*Identificar el nivel de calidad de servicio*

TOTAL_C (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	72	20,3	20,3	20,3
MEDIO	162	45,6	45,6	65,9
ALTO	121	34,1	34,1	100,0
Total	355	100,0	100,0	

Tabla 14*Identificar el nivel de satisfacción*

TOTAL_S (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	90	25,4	25,4	25,4
MEDIO	143	40,3	40,3	65,6
ALTO	122	34,4	34,4	100,0
Total	355	100,0	100,0	

Tabla 15*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL_ C	,070	355	,000	,977	355	,000
TOTAL_ S	,098	355	,000	,947	355	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 16

Niveles por cada dimensión de calidad de servicio

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO																	
ENCUESTADOS	DIMENSION 1				DIMENSION 2				DIMENSION 3				DIMENSION 4				TOTAL VAR.
	ACCESIBILIDAD AL SERVICIO				COMUNICACIÓN				COMPETENCIA				ASPECTOS TANGIBLES				
	P1	P2	P3	Total	P4	P5	P6	Total	P7	P8	P9	Total	P10	P11	P12	Total	
1	5	4	3	12	4	3	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	46
2	4	3	3	10	3	4	3	10	2	2	3	7	4	4	3	11	38
3	5	3	2	10	4	2	3	9	2	3	4	9	1	3	4	8	36
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
5	5	5	5	15	5	5	3	13	5	4	5	14	1	5	5	11	53
6	3	5	2	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	40
7	5	5	3	13	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	55
8	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	42
9	5	2	1	8	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	33
10	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58
11	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
12	5	4	3	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	53

14	5	5	2	12	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	49
15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
17	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	49
18	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	37
19	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	5	14	49
20	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	57
21	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	5	5	5	15	47
22	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	46
23	5	4	3	12	2	3	3	8	3	3	4	10	5	5	5	15	45
24	4	5	4	13	5	3	3	11	3	2	4	9	4	4	4	12	45
25	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	5	13	42
26	3	4	3	10	3	3	3	9	3	2	4	9	4	5	5	14	42
27	5	5	4	14	4	4	3	11	4	3	3	10	5	5	5	15	50
28	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	4	8	4	5	5	14	37
29	5	5	4	14	5	4	4	13	4	3	5	12	5	5	5	15	54
30	4	4	2	10	3	3	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	41
31	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	44
32	5	4	3	12	4	4	5	13	5	4	4	13	1	5	5	11	49

33	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	57
34	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	57
35	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	2	4	4	10	39
36	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	50
37	4	5	3	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	53
38	5	4	3	12	4	3	3	10	4	3	4	11	4	5	5	14	47
39	4	4	4	12	3	2	3	8	3	2	4	9	4	5	5	14	43
40	4	2	3	9	2	2	2	6	3	2	4	9	4	4	5	13	37
41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
42	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	37
43	5	4	4	13	3	4	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	47
44	4	5	3	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
45	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	39
46	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
48	4	5	3	12	5	5	4	14	5	3	5	13	4	5	5	14	53
49	5	5	3	13	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	56
50	5	5	3	13	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	49
51	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	5	12	5	5	5	15	49

52	5	5	4	14	5	4	3	12	5	4	5	14	5	5	5	15	55
53	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	4	13	49
54	4	3	2	9	3	3	3	9	2	3	4	9	5	5	5	15	42
55	5	4	2	11	4	4	4	12	4	4	5	13	3	5	4	12	48
56	4	3	2	9	3	3	3	9	3	2	4	9	4	4	5	13	40
57	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	5	5	5	15	46
58	5	4	4	13	3	4	3	10	3	3	4	10	5	5	5	15	48
59	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	42
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
61	4	5	4	13	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	5	15	51
62	3	3	3	9	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	36
63	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	43
64	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	54
65	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	45
66	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	5	12	48
67	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15	54
68	5	4	3	12	4	3	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	46
69	4	3	3	10	3	4	3	10	2	2	3	7	4	4	3	11	38
70	5	3	2	10	4	2	3	9	2	3	4	9	1	3	4	8	36

71	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
72	5	5	5	15	5	5	3	13	5	4	5	14	1	5	5	11	53
73	3	5	2	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	40
74	5	5	3	13	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	55
75	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	42
76	5	2	1	8	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	33
77	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58
78	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
79	5	4	3	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
80	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	53
81	5	5	2	12	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	49
82	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
83	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
84	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	49
85	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	37
86	5	5	3	13	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	55
87	5	4	3	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	44
88	4	2	1	7	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	32
89	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58

90	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
91	4	4	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	48
92	4	5	1	10	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	52
93	3	5	2	10	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	47
94	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
95	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	51
96	5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	50
97	4	3	4	11	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	38
98	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	5	14	48
99	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	57
100	5	3	4	12	4	3	3	10	4	3	4	11	5	5	5	15	48
101	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	46
102	4	4	3	11	2	3	3	8	3	3	4	10	5	5	5	15	44
103	3	5	4	12	5	3	3	11	3	2	4	9	4	4	4	12	44
104	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	5	13	42
105	5	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	4	5	5	14	44
106	4	5	4	13	4	4	3	11	4	3	3	10	5	5	5	15	49
107	4	2	3	9	2	3	2	7	2	2	4	8	4	5	5	14	38
108	5	5	4	14	5	4	4	13	4	3	5	12	5	5	5	15	54

109	3	4	2	9	3	3	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	40
110	5	4	3	12	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	45
111	4	4	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	1	5	5	11	48
112	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	56
113	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	57
114	5	4	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	2	4	4	10	40
115	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	51
116	5	5	3	13	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	54
117	5	4	3	12	4	3	3	10	4	3	4	11	4	5	5	14	47
118	4	4	4	12	3	2	3	8	3	2	4	9	4	5	5	14	43
119	5	2	3	10	2	2	2	6	3	2	4	9	4	4	5	13	38
120	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
121	4	3	3	10	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	38
122	5	4	4	13	3	4	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	47
123	4	5	3	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
124	4	4	1	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	39
125	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
126	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	58
127	5	5	3	13	5	5	4	14	5	3	5	13	4	5	5	14	54

128	4	5	3	12	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	55
129	3	5	3	11	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	47
130	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	5	12	5	5	5	15	49
131	5	5	4	14	5	4	3	12	5	4	5	14	5	5	5	15	55
132	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	4	13	48
133	4	3	2	9	3	3	3	9	2	3	4	9	5	5	5	15	42
134	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	5	13	3	5	4	12	47
135	4	3	2	9	3	3	3	9	3	2	4	9	4	4	5	13	40
136	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	5	5	5	15	46
137	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	4	10	5	5	5	15	46
138	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	44
139	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	58
140	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	5	15	52
141	4	3	3	10	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	37
142	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	43
143	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	54
144	5	4	3	12	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	46
145	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	5	12	49
146	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15	54

147	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	44
148	4	3	3	10	3	4	3	10	2	2	3	7	4	4	3	11	38
149	5	3	2	10	4	2	3	9	2	3	4	9	1	3	4	8	36
150	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
151	4	5	5	14	5	5	3	13	5	4	5	14	1	5	5	11	52
152	5	5	2	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	42
153	3	5	3	11	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	53
154	5	4	3	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	44
155	4	2	1	7	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	32
156	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	57
157	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
158	5	4	3	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
159	4	5	1	10	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	52
160	5	5	2	12	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	49
161	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
162	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
163	5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	50
164	5	3	4	12	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	39
165	4	5	3	12	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	54

166	5	4	3	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	44
167	4	2	1	7	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	32
168	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	57
169	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
170	3	4	3	10	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	47
171	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	53
172	4	5	2	11	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	48
173	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
174	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
175	5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	50
176	4	3	4	11	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	38
177	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	5	14	48
178	4	5	3	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	56
179	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	5	5	5	15	47
180	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	46
181	4	4	3	11	2	3	3	8	3	3	4	10	5	5	5	15	44
182	5	5	4	14	5	3	3	11	3	2	4	9	4	4	4	12	46
183	5	4	3	12	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	5	13	43
184	5	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	4	5	5	14	44

185	3	5	4	12	4	4	3	11	4	3	3	10	5	5	5	15	48
186	5	2	3	10	2	3	2	7	2	2	4	8	4	5	5	14	39
187	3	5	4	12	5	4	4	13	4	3	5	12	5	5	5	15	52
188	5	4	2	11	3	3	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	42
189	5	4	3	12	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	45
190	5	4	3	12	4	4	5	13	5	4	4	13	1	5	5	11	49
191	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	57
192	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	57
193	5	4	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	2	4	4	10	40
194	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	50
195	4	5	3	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	53
196	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	4	11	4	5	5	14	46
197	4	4	4	12	3	2	3	8	3	2	4	9	4	5	5	14	43
198	5	2	3	10	2	2	2	6	3	2	4	9	4	4	5	13	38
199	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
200	5	3	3	11	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	39
201	5	4	4	13	3	4	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	47
202	5	5	3	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	50
203	3	4	1	8	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	38

204	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
205	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	58
206	5	5	3	13	5	5	4	14	5	3	5	13	4	5	5	14	54
207	5	5	3	13	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	56
208	5	5	3	13	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	49
209	5	4	3	12	3	4	4	11	4	3	5	12	5	5	5	15	50
210	5	5	4	14	5	4	3	12	5	4	5	14	5	5	5	15	55
211	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	4	13	49
212	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	4	9	5	5	5	15	41
213	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	5	13	3	5	4	12	47
214	4	3	2	9	3	3	3	9	3	2	4	9	4	4	5	13	40
215	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	5	5	5	15	46
216	5	4	4	13	3	4	3	10	3	3	4	10	5	5	5	15	48
217	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	43
218	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
219	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	5	15	52
220	5	3	3	11	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	38
221	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	42
222	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	54

223	3	4	3	10	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	44
224	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	5	12	49
225	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15	55
226	5	4	3	12	4	3	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	46
227	5	3	3	11	3	4	3	10	2	2	3	7	4	4	3	11	39
228	5	3	2	10	4	2	3	9	2	3	4	9	1	3	4	8	36
229	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
230	3	5	5	13	5	5	3	13	5	4	5	14	1	5	5	11	51
231	4	5	2	11	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	41
232	4	5	3	12	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	54
233	4	4	3	11	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	43
234	5	2	1	8	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	33
235	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	57
236	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
237	5	4	3	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
238	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	53
239	3	5	2	10	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	47
240	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
241	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	51

242	5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	50
243	5	3	4	12	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	39
244	5	4	3	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	44
245	5	2	1	8	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	33
246	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58
247	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
248	3	4	3	10	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	47
249	4	5	1	10	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	52
250	4	5	2	11	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	48
251	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
252	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	53
253	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	49
254	4	3	4	11	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	38
255	3	5	3	11	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	53
256	5	4	3	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	44
257	3	2	1	6	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	31
258	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58
259	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	54
260	4	4	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	48

261	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	53
262	5	5	2	12	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	49
263	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
264	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
265	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	48
266	4	3	4	11	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	38
267	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	5	14	49
268	4	5	3	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	56
269	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	5	5	5	15	47
270	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	46
271	3	4	3	10	2	3	3	8	3	3	4	10	5	5	5	15	43
272	5	5	4	14	5	3	3	11	3	2	4	9	4	4	4	12	46
273	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	5	13	42
274	4	4	3	11	3	3	3	9	3	2	4	9	4	5	5	14	43
275	5	5	4	14	4	4	3	11	4	3	3	10	5	5	5	15	50
276	5	2	3	10	2	3	2	7	2	2	4	8	4	5	5	14	39
277	4	5	4	13	5	4	4	13	4	3	5	12	5	5	5	15	53
278	5	4	2	11	3	3	2	8	3	2	4	9	4	5	5	14	42
279	5	4	3	12	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	45

280	4	4	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	1	5	5	11	48
281	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	57
282	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	57
283	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	2	4	4	10	39
284	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
285	4	5	3	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	53
286	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	4	11	4	5	5	14	46
287	5	4	4	13	3	2	3	8	3	2	4	9	4	5	5	14	44
288	3	2	3	8	2	2	2	6	3	2	4	9	4	4	5	13	36
289	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
290	4	3	3	10	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	38
291	3	4	4	11	3	4	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	45
292	4	5	3	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	49
293	5	4	1	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	40
294	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
295	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
296	4	5	3	12	5	5	4	14	5	3	5	13	4	5	5	14	53
297	4	5	3	12	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	55
298	4	5	3	12	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48

299	3	4	3	10	3	4	4	11	4	3	5	12	5	5	5	15	48
300	5	5	4	14	5	4	3	12	5	4	5	14	5	5	5	15	55
301	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	4	13	47
302	5	3	2	10	3	3	3	9	2	3	4	9	5	5	5	15	43
303	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	5	13	3	5	4	12	47
304	4	3	2	9	3	3	3	9	3	2	4	9	4	4	5	13	40
305	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	10	5	5	5	15	47
306	5	4	4	13	3	4	3	10	3	3	4	10	5	5	5	15	48
307	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	44
308	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
309	3	5	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	5	15	50
310	4	3	3	10	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	37
311	5	4	3	12	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	44
312	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	53
313	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	45
314	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	5	12	49
315	3	5	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15	53
316	5	4	3	12	4	3	3	10	4	3	3	10	4	5	5	14	46
317	4	3	3	10	3	4	3	10	2	2	3	7	4	4	3	11	38

318	4	3	2	9	4	2	3	9	2	3	4	9	1	3	4	8	35
319	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
320	5	5	5	15	5	5	3	13	5	4	5	14	1	5	5	11	53
321	4	5	2	11	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	41
322	5	5	3	13	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	55
323	5	4	3	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	44
324	4	2	1	7	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	32
325	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58
326	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	55
327	4	4	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	48
328	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	53
329	4	5	2	11	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	48
330	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	37
331	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	53
332	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	48
333	5	3	4	12	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	39
334	4	5	3	12	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	54
335	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	42
336	4	2	1	7	1	3	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	32

337	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58
338	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	54
339	4	4	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	48
340	4	5	1	10	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	5	12	52
341	4	5	2	11	5	2	3	10	4	4	5	13	4	5	5	14	48
342	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
343	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	52
344	5	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	50
345	5	3	4	12	3	3	3	9	2	3	3	8	2	4	4	10	39
346	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	5	14	49
347	3	5	3	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	55
348	5	3	4	12	4	3	3	10	4	3	4	11	5	5	5	15	48
349	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10	4	5	5	14	44
350	5	4	3	12	2	3	3	8	3	3	4	10	5	5	5	15	45
351	5	5	4	14	5	3	3	11	3	2	4	9	4	4	4	12	46
352	5	4	3	12	3	4	3	10	3	2	3	8	4	4	5	13	43
353	5	4	3	12	3	3	3	9	3	2	4	9	4	5	5	14	44
354	5	5	4	14	4	4	3	11	4	3	3	10	5	5	5	15	50
355	5	2	3	10	2	3	2	7	2	2	4	8	4	5	5	14	39

Tabla 17

Niveles por cada dimensión de satisfacción

ENCUESTADOS	VARIABLE 2: SATISFACCION																
	DIMENSION 1				DIMENSION 2				DIMENSION 3				DIMENSION 4				
	ESPECTATIVAS				USO DE TECNOLOGIA				EFICIENCIA				FIDELIZACIÓN				
	P13	P14	P15	Total	P16	P17	P18	Total	P19	P20	P21	Total	P22	P23	P24	Total	TOTAL V
1	3	5	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	11	50
2	4	5	3	12	2	5	5	12	4	4	3	11	5	4	4	13	48
3	2	3	4	9	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	45
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
5	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	58
6	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	4	10	34
7	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
8	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
9	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
10	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
14	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36

16	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
17	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
18	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
19	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	45
20	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	57
21	3	4	3	10	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	4	11	48
22	2	4	3	9	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	37
23	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	43
24	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	38
25	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	42
26	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	44
27	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
28	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	33
29	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	58
30	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	36
31	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	39
32	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
33	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	57
34	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	59

35	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	40
36	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	57
37	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	59
38	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	41
39	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
40	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	3	8	31
41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
42	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	40
43	5	5	4	14	4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	4	14	50
44	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	53
45	3	4	2	9	4	3	2	9	2	3	1	6	3	3	2	8	32
46	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
47	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
48	3	4	5	12	5	4	3	12	4	4	3	11	5	4	3	12	47
49	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	56
50	4	4	5	13	4	3	3	10	2	5	3	10	5	5	5	15	48
51	4	5	3	12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	52
52	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	53
53	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	57

54	2	4	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	40
55	4	4	4	12	2	3	3	8	3	4	4	11	4	4	3	11	42
56	2	4	4	10	4	4	3	11	3	2	2	7	3	3	3	9	37
57	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	2	9	3	3	3	9	40
58	3	5	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11	4	5	5	14	49
59	2	4	4	10	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	4	12	47
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
61	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	51
62	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	33
63	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	43
64	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	51
65	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	50
66	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
67	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
68	3	5	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	11	50
69	4	5	3	12	2	5	5	12	4	4	3	11	5	4	4	13	48
70	2	3	4	9	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	45
71	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
72	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	58

73	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	4	10	34
74	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
75	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
76	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
77	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
78	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
79	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
80	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
81	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
82	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
83	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
84	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
85	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
86	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
87	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
88	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
89	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
90	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
91	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50

92	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
93	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
94	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
95	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
96	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
97	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
98	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	45
99	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	57
100	3	4	3	10	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	4	11	48
101	2	4	3	9	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	37
102	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	43
103	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	38
104	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	42
105	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	44
106	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
107	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	33
108	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	58
109	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	36
110	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	39

111	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
112	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	57
113	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	59
114	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	40
115	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	57
116	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	59
117	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	41
118	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
119	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	3	8	31
120	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
121	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	40
122	5	5	4	14	4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	4	14	50
123	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	53
124	3	4	2	9	4	3	2	9	2	3	1	6	3	3	2	8	32
125	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
126	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
127	3	4	5	12	5	4	3	12	4	4	3	11	5	4	3	12	47
128	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	56
129	4	4	5	13	4	3	3	10	2	5	3	10	5	5	5	15	48

130	4	5	3	12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	52
131	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	53
132	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	57
133	2	4	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	40
134	4	4	4	12	2	3	3	8	3	4	4	11	4	4	3	11	42
135	2	4	4	10	4	4	3	11	3	2	2	7	3	3	3	9	37
136	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	2	9	3	3	3	9	40
137	3	5	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11	4	5	5	14	49
138	2	4	4	10	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	4	12	47
139	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
140	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	51
141	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	33
142	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	43
143	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	51
144	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	50
145	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
146	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
147	3	5	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	11	50
148	4	5	3	12	2	5	5	12	4	4	3	11	5	4	4	13	48

149	2	3	4	9	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	45
150	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
151	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	58
152	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	4	10	34
153	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
154	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
155	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
156	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
157	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
158	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
159	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
160	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
161	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
162	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
163	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
164	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
165	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
166	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
167	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34

168	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
169	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
170	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
171	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
172	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
173	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
174	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
175	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
176	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
177	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	45
178	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	57
179	3	4	3	10	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	4	11	48
180	2	4	3	9	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	37
181	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	43
182	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	38
183	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	42
184	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	44
185	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
186	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	33

187	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	58
188	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	36
189	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	39
190	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
191	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	57
192	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	59
193	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	40
194	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	57
195	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	59
196	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	41
197	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
198	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	3	8	31
199	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
200	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	40
201	5	5	4	14	4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	4	14	50
202	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	53
203	3	4	2	9	4	3	2	9	2	3	1	6	3	3	2	8	32
204	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
205	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59

206	3	4	5	12	5	4	3	12	4	4	3	11	5	4	3	12	47
207	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	56
208	4	4	5	13	4	3	3	10	2	5	3	10	5	5	5	15	48
209	4	5	3	12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	52
210	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	53
211	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	57
212	2	4	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	40
213	4	4	4	12	2	3	3	8	3	4	4	11	4	4	3	11	42
214	2	4	4	10	4	4	3	11	3	2	2	7	3	3	3	9	37
215	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	2	9	3	3	3	9	40
216	3	5	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11	4	5	5	14	49
217	2	4	4	10	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	4	12	47
218	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
219	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	51
220	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	33
221	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	43
222	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	51
223	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	50
224	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48

225	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
226	3	5	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	11	50
227	4	5	3	12	2	5	5	12	4	4	3	11	5	4	4	13	48
228	2	3	4	9	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	45
229	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
230	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	58
231	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	4	10	34
232	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
233	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
234	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
235	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
236	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
237	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
238	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
239	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
240	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
241	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
242	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
243	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43

244	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
245	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
246	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
247	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
248	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
249	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
250	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
251	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
252	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
253	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
254	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
255	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
256	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
257	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
258	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
259	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
260	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
261	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
262	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48

263	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
264	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
265	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
266	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
267	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	45
268	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	57
269	3	4	3	10	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	4	11	48
270	2	4	3	9	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	37
271	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	43
272	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	38
273	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	42
274	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	44
275	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
276	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	33
277	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	58
278	2	3	3	8	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	36
279	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	39
280	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
281	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	57

282	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	59
283	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	40
284	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	57
285	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	59
286	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	41
287	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
288	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	3	8	31
289	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
290	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	40
291	5	5	4	14	4	4	3	11	3	3	5	11	5	5	4	14	50
292	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	53
293	3	4	2	9	4	3	2	9	2	3	1	6	3	3	2	8	32
294	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
295	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59
296	3	4	5	12	5	4	3	12	4	4	3	11	5	4	3	12	47
297	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	56
298	4	4	5	13	4	3	3	10	2	5	3	10	5	5	5	15	48
299	4	5	3	12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	52
300	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	14	53

301	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	57
302	2	4	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	40
303	4	4	4	12	2	3	3	8	3	4	4	11	4	4	3	11	42
304	2	4	4	10	4	4	3	11	3	2	2	7	3	3	3	9	37
305	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	2	9	3	3	3	9	40
306	3	5	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11	4	5	5	14	49
307	2	4	4	10	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	4	12	47
308	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
309	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	51
310	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	33
311	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	43
312	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	51
313	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	50
314	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
315	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
316	3	5	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	11	50
317	4	5	3	12	2	5	5	12	4	4	3	11	5	4	4	13	48
318	2	3	4	9	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	45
319	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60

320	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	58
321	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	4	10	34
322	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
323	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
324	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
325	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
326	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
327	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
328	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
329	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
330	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
331	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
332	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
333	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
334	5	5	5	15	4	5	2	11	4	5	3	12	5	5	5	15	53
335	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	40
336	2	3	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	4	5	12	34
337	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	3	12	5	5	5	15	55
338	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60

339	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	50
340	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60
341	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10	48
342	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
343	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	5	12	44
344	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	4	12	3	4	3	10	41
345	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	43
346	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	45
347	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	57
348	3	4	3	10	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	4	11	48
349	2	4	3	9	4	4	4	12	3	2	2	7	3	3	3	9	37
350	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	43
351	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	38
352	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	42
353	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	44
354	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	42
355	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	33

Tabla 18*Nivel de la dimensión accesibilidad al servicio*

Encuestados	FI
32	9.01%
261	73.52%
62	17.46%
355	100%

Tabla 19*Nivel de la dimensión comunicación*

Encuestados	FI
104	29.30%
185	52.11%
66	18.59%
355	100.00%

Tabla 20*Nivel de la dimensión competencia*

Encuestados	FI
92	25.92%
137	38.59%
126	35.49%
355	100.00%

Tabla 21*Nivel de la dimensión aspectos tangibles*

Encuestados	FI
43	12.11%
111	31.27%
201	56.62%
355	100.00%

Tabla 22*Nivel de la dimensión expectativas*

Encuestados	FI
60	16.90%
193	54.37%
102	28.73%
355	100.00%

Tabla 23*Nivel de la dimensión uso de tecnología*

Encuestados	FI
60	16.90%
154	43.38%
141	39.72%
355	100.00%

Tabla 23*Nivel de la dimensión uso de eficiencia*

Encuestados	FI
104	29.30%
173	48.73%
78	21.97%
355	100.00%

Tabla 23*Nivel de la dimensión uso de F*

Encuestados	FI
68	19.15%
146	41.13%
141	39.72%
355	100.00%

Figura 1



Figura 2



Figura 3



Figura 4





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Contribuyentes, en La Municipalidad Distrital, Víctor Larco Herrera, Trujillo 2021", cuyo autor es JULCA LEIVA LUZ ROSELLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS DNI: 41657065 ORCID ORCID: 0000-0002-5052-17	Firmado digitalmente por: ENAUCAT el 20-07-2022 17:49:25

Código documento Trilce: TRI - 0329110