UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

BRAN JI LAO ACOSTA

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las...8 horas.....del día sábado 28 de enero del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Bran Ji Lao Acosta, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por unanimidad.....

Siendo las...9 horas.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Asesor

Bach. Bran Ji Lao Acosta

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0829-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, **titulado:**

"CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022".

Autor(es)	:	**LAO ACOSTA, BRAN JI**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor (a)	:	Dr. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 09%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 26/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, BRAN JI LAO ACOSTA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022".

Sustentada el año: 2023.

Con la asesoría de: Dr. JACKIE FRANK CHANG SAIDAÑA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempoy las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 01 / 2023

Email: branji.lao0804@gmail.com

Teléfono: 996 007 952

Firma:

DNI: 73511393

DEDICATORIA

A Dios, que me permitió completar con éxito mi carrera profesional, por darme buena salud y fortaleza en todo momento, así mismo, a mis padres, porque son parte fundamental de mi vida, para mi protección, nutrición y liderazgo en cada uno de los pasos trazados que doy.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Nacional de Ucayali, por brindarnos todo el apoyo y las condiciones necesarias para nuestra formación académica y lograr ser un profesional muy competitivo al servicio de nuestra región y el país,.

A la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por facilitarnos el ingreso a sus instalaciones para llegar a los trabajadores del área de recaudación tributaria y hacer uso de estos en el momento requerido, para realizar las encuestas y desarrollar nuestra investigación para la obtención de mi tesis.

Para finalizar un agradecimiento único a mi asesor, Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por nunca rendirse y darme todas las pautas, así como tomarse su tiempo para el desarrollo completo de la tesis.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DEL CONTENIDO viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xii
RESUMEN xiii
ABSTRACT xiv
INTRODUCCIÓN xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del Problema 1
1.2. Formulación del Problema 3
1.2.1. Problema General 3
1.2.2. Problemas Específicos 3
1.3. Objetivos 4
1.3.1. Objetivo General 4
1.3.2. Objetivos Específicos 4
1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis 5
1.4.1. Hipótesis General 5
1.4.2. Hipótesis Específicas 5
1.5. Variables 6
1.5.1. Variable 1 6
1.5.2. Variable 2 7
1.5.3. Operacionalización de las Variables 7
1.6. Justificación 9
1.6.1. Justificación Teórica 9

1.6.2. Justificación Metodológica 9
1.6.3. Justificación Práctica 9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 10
2.1. Antecedentes del Problema 10
2.1.1. A Nivel Internacional 10
2.1.2. A Nivel Nacional 12
2.1.3. A Nivel Local 16
2.2. Bases Teóricas 16
2.2.1. Variable 1: Calidad del Servicio 16
2.2.2. Variable 2: Satisfacción del Contribuyente 19
2.3. Definición de Términos Básicos 20
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 23
3.1. Método de Investigación 23
3.1.1. Tipo de Investigación 23
3.1.1. Nivel de Investigación 23
3.1.1. Diseño de Investigación 23
3.2. Población y Muestra 24
3.2.1. Población 24
3.2.2. Muestra 25
3.3. Instrumentos de Recolección de Datos 25
3.3.1. Técnicas 25
3.3.2. Instrumentos de Recolección 25
3.3.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento 25
3.4. Procedimiento de Recolección de Datos 26
3.5. Tratamientos de los Datos 26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 27
4.1. Resultados Descriptivos 27
4.2. Prueba de normalidad 34

4.3. Prueba de hipótesis 35

4.4. Discusión de Resultados 40

CAAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 44

5.1. Conclusiones 44

5.2. Recomendaciones 46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47

ANEXO 51

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables. 8

Tabla 2. Población de estudio. 24

Tabla 3. Variable 1 Calidad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes 27

Tabla 4. Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio & Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes 29

Tabla 5. Dimensión 2 Fiabilidad del servicio & Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes 30

Tabla 6. Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 31

Tabla 7. Dimensión 4 Seguridad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 32

Tabla 8. Dimensión 5 Empatía del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 33

Tabla 9. Prueba de Shapiro-Wilk. 34

Tabla 10. Correlación de Spearman de la hipótesis general. 35

Tabla 11. Correlación de Spearman de la hipótesis específica 1. 36

Tabla 12. Correlación de Spearman de la hipótesis específica 2. 37

Tabla 13. Correlación de Spearman de la hipótesis específica 3. 38

Tabla 14. Correlación de Spearman de la hipótesis específica 4. 39

Tabla 15. Correlación de Spearman de la hipótesis específica 5. 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema de investigación..... 24

Figura 2. Variable 1 Calidad de servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 27

Figura 3. Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 29

Figura 4. Dimensión 2 Fiabilidad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 30

Figura 5. Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 31

Figura 6. Dimensión 4 Seguridad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 32

Figura 7. Dimensión 5 Empatía del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes. 33

RESUMEN

Esta investigación ha tenido como objetivo general determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, su nivel fue no experimental y su diseño de estudio fue descriptiva-correlacional, ha tenido una población de 32 trabajadores del servicio administrativo en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se empleó como técnica la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. Los resultados nos demuestran que el 28,1% indican los elementos tangibles del servicio es moderado y la satisfacción de los contribuyentes es regular; así mismo, se obtuvo rho=0.599 cuya correlación fue positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.000, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los contribuyentes, seguridad del servicio.

ABSTRACT

This research work has had as a general objective to determine the incidence of service quality on the satisfaction of taxpayers of the tax administration service in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022. Its research was applied, its level was non-experimental and its research study design was descriptive-correlational, it has had a population of 32 administrative service workers in the provincial municipality of Coronel Portillo, he used the survey as a technique and his instruments were two questionnaires. We can see that 28.1% indicate the tangible elements of the service is moderate and taxpayer satisfaction is regular; Likewise, Rho=0.599 was obtained, whose correlation is moderately positive, and a p-value = 0.00<0.000, obtaining as a decision that has a significant impact between the quality of service and the satisfaction of taxpayers of the tax administration service in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022.

Keywords: Service quality, taxpayer satisfaction and service security.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios es cada vez más importante en todo el mundo, ya que están directamente relacionados con las características o cualidades que tengan en relación con satisfacer necesidades específicas del usuario. Desde un objetivo general, la calidad de los servicios depende actualmente del nivel de cumplimiento que tienen los usuarios con respecto a los atributos y especificaciones de un servicio

Por otro lado, las organizaciones públicas se esfuerzan por los usuarios para los que se enumeran en su procesos y procedimientos más importantes que están directamente relacionados con el clima de atención, muchas organizaciones públicas tienen deficiencias en su servicio que hacen que los usuarios tengan una percepción negativa del servicio recibido, conocida como mala calidad. Esto, a su vez, crea descontento entre los usuarios, este malestar se transmite.

Este estudio consta de cuatro capítulos y se apoya en estudios realizados o estudios de antecedentes, teorías de ambas variables, la metodología utilizada, los resultados obtenidos, las conclusiones y propuestas establecidas como contribución y solución a este problema actual, dando así y/o dando posibles soluciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

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

Mientras en Argentina en la Municipalidad de San Salvador de Jujuy los contribuyentes podrán cancelar sus tributos por caja sin tener un turno previo, además de la aprobación de que algunos pagos puedan ser realizados por internet. Estas medidas para proveer a los contribuyentes de un servicio más cómodo y rápido, que además pueda propiciar el distanciamiento social en tiempos de coronavirus (El Tribuno, 2020). Por otra parte, España el aislamiento social, ha obligado a puesto al estado frente a un desafío, la mejora de los servicios de atención a los usuarios dado que los mismos a raíz de la pandemia, se ha rezagado demasiado en el pago y declaraciones de sus impuestos, es por ello que en el momento en el cual el plazo ya casi llega a su fin, las líneas telefónicas y plataformas digitales, colapsan ante el aumento de la demanda de los contribuyentes que desean declarar y evitar las multas. Dado que la propagación del coronavirus, trastoco por completo la posibilidad de que los usuarios pudieran ir a las oficinas a presentar sus saldos, solicitar información y

realizar sus trámites tributarios. Lo que ha ocasionado que los usuarios se refugien en las plataformas digitales, las cuales se cuelgan, no cuentan con la información de forma oportuna, creando insatisfacción en los usuarios y desconfianza en el sistema (La Voz de Galicia, 2020).

Una de las fuentes de ingreso para los gobiernos municipales es la recaudación de sus tributos, dado que partiendo de ellos pueden continuar con sus funciones, construir obras de carácter social, atender las necesidades en el orden público y tomar control de los servicios municipales que son ofrecidos a la población. Dado esta situación, todos los gobiernos municipales cuentan con una oficina que se encarga de forma exclusiva de la recaudación de sus tributos y la atención de sus contribuyentes. Los cuales esperan no solo cumplir con sus obligaciones, sino también un servicio de buena calidad, que sea rápido, eficaz y eficiente, que promueva la satisfacción del usuario, tal como cualquier otro servicio. En este sentido, se conoce que la calidad del servicio implica cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios logrando la satisfacción de estos, que no es más que la valoración entre la percepción del usuario en cuanto al servicio, los atributos del servicio y las experiencias que ha tenido el usuario. Pudiendo llegar a la satisfacción si sus expectativas han sido cumplidas adecuadamente y en el momento oportuno (Cuatrecasas y González, 2017).

La cultura de servicio en los organismos de la Administración Pública, en general, es una necesidad, particularmente en el caso de los Servicios de Administración Tributarias (SAT), comprendiendo a las municipalidades, las cuales deben cumplir la labor de exigir el pago de tributos, lo que supone una labor difícil debido a la poca aceptación por parte de las personas que asumen la condición de contribuyentes. Algunos ejemplos de la cultura de servicio

implementadas son las plataformas de servicio vía presencial, telefónica y/o por Web, la distribución gratuita de formularios para uso de los contribuyentes y/o administrados, la implementación de software para el manejo de los expedientes y atención de los usuarios (Canahuiri, 2019).

En el contexto local podemos ver que la municipalidad de Cornel Portillo cuenta ya con el SAT, sin embargo, se desconoce la utilidad y su eficiencia en la calidad de atención del servicio al contribuyente, puesto que es motivo de los investigadores mostrar y brindar esta información a la población en su conjunto como parte del desarrollo de nuestra región, inclusive para verificar si existe satisfacción de los contribuyentes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la calidad de servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la dimensión 1 elementos tangibles del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- ¿De qué manera la dimensión 2 fiabilidad del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

- ¿De qué manera la dimensión 3 capacidad de respuesta del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- ¿De qué manera la dimensión 4 seguridad del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- ¿De qué manera la dimensión 5 empatía del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la incidencia de la dimensión 1 elementos tangibles del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2022.

- Indicar la incidencia de la dimensión 2 fiabilidad del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Conocer la incidencia de la dimensión 3 capacidad de respuesta del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Precisar la incidencia de la dimensión 4 seguridad del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Demostrar la incidencia de la dimensión 5 empatía del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4. 2. Hipótesis Específicas

- La dimensión 1 elementos tangibles del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- La dimensión 2 fiabilidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- La dimensión 3 capacidad de respuesta del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- La dimensión 4 seguridad del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- La dimensión 5 empatía del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

- Calidad de servicio.

Definición Conceptual

Según Abadi y Muñoz; Citado por Coronado (2019), significa satisfacer expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio recibido y cómo éste cubre sus necesidades.

Definición Operacional

La variable calidad del servicio se definirá operacionalmente mediante las dimensiones: elementos tangibles del servicio; fiabilidad del servicio; capacidad de respuesta del servicio; seguridad del servicio; y empatía del servicio.

1.5.2. Variable 2

- Satisfacción de los contribuyentes.

Definición Conceptual

Según Coronado (2019), percepción del usuario sobre la ejecución de los servicios en referencia a sus expectativas.

Definición Operacional

La variable satisfacción de los contribuyentes se definirá mediante las dimensiones: satisfacción del tiempo de atención; satisfacción del trato en el servicio; y satisfacción de la infraestructura.

1.5.3. Operacionalización de variables

Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Calidad del servicio	Castillo, Cárdenas y Palomino; Citado por Risco y Villareal (2022), definieron a la calidad del servicio como la calidad orientada a la excelencia que deben poseer los servicios de una entidad. Es decir, está involucrada en el proceso que realizan las entidades, con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios, que es uno de los objetivos institucionales (p. 55).	La variable calidad del servicio se definirá operacionalmente mediante las dimensiones: Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio Dimensión 2 Fiabilidad del servicio Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio Dimensión 4 Seguridad del servicio Dimensión 5 empatía del servicio.	Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio	- Oficinas adecuadas. - Equipamiento moderno. - Infraestructura adecuada. - Limpieza
			Dimensión 2 Fiabilidad del servicio	- Atención eficaz. - Trato en el servicio. - Atención oportuna. - Solución del servicio.
			Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio	- Aclaración de dudas. - Amabilidad en el servicio. - Apoyo cordial. - Servicio inmediato.
			Dimensión 4 Seguridad del servicio	- Confianza en la atención. - Respeto a la privacidad. - Trámites con calidad - Disposición de tiempo del personal.
			Dimensión 5 Empatía del servicio	- Trato con respeto. - Atención individualizada. - Capital humano empático.
Variable 2: Satisfacción de los contribuyentes	Fernández; Citado por Risco y Villareal (2022), definieron que es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del contribuyente, si el desempeño del producto o servicio no alcanza las expectativas, el contribuyente queda insatisfecho (p. 56).	La variable satisfacción de los contribuyentes se definirá mediante las dimensiones: Dimensión 1: Satisfacción del tiempo de atención Dimensión 2: Satisfacción del trato en el servicio Dimensión 3: Satisfacción de la infraestructura.	Dimensión 1 Satisfacción del tiempo de atención	- Tiempo de ingreso al SAT. - Tiempo de atención de ventanillas. - Tiempo en áreas de atención. - Tiempo de atención de los trabajadores. - Tiempo de atención de los orientadores. - Tiempo de atención en los procesos de atención.
			Dimensión 2 Satisfacción del trato en el servicio	- Trato en el servicio de los trabajadores - Trato en el servicio de los orientadores - Trato en el servicio de las ventanillas - Trato en el servicio de las áreas de atención.
			Dimensión 3 Satisfacción de la infraestructura	- Lugar de ubicación del SAT. - Espacio externo del SAT. - Acceso a la entidad del SAT. - Equipamiento del SAT. - Distribución de los ambientes del SAT. - Tamaño de infraestructura del SAT. - Organización de los ambientes del SAT.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación Teórica

El aspecto teórico, se justificó porque, permitió la actualización de un bagaje de conocimientos a partir de las teorías, definiciones y antecedentes citados en este estudio, de esta manera permitir comprender mucho más las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

1.6.2. Justificación Metodológica

Tuvo una justificación metodológica, porque facilitó dos instrumentos sumamente validados con una confiabilidad esperado para la correcta recolección de la información sobre las variables calidad del servicio y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, así como también formará parte como un estudio como guía para los estudios que desarrollaran en los próximos años.

1.6.3. Justificación Práctica

En lo práctico se justificó, ya que aportó y estableció indicadores factibles y aplicables para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción en los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. A Nivel Internacional

Noboa (2021), en su tesis *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la Empresa Cerámicas y Mega Akabados el Descuento*, concluyó que: El 26% de clientes indicó que desconoce cómo la empresa lleva el control de sus actividades, de igual manera el 18% mencionó que nunca ha escuchado sobre la estructura organizacional de la empresa, al respecto de la calidad el 21% de los clientes valoran sus productos como baja y solo a veces son garantizados y confiables, por parte de los colaboradores el 56% desconoce de la misión y visión de la empresa y el 12% indica que nunca ha recibido algún tipo de capacitación con respecto a la calidad y atención al cliente. Por lo tanto, estos resultados permiten concluir en la necesidad de establecer un plan de mejora continua en base a estrategias que involucre y comprometa al colaborador con la satisfacción del cliente (p. 15).

Naranjo (2020), en su tesis *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*, concluyó que: Existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato. Se identificó el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en el área de atención universal, mediante la encuesta

realizada obteniendo como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal, es decir el servicio proporcionado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios. Y se diagnosticó que la calidad del servicio que ofrece la institución no cumple a cabalidad las exigencias de los usuarios, con un nivel de satisfacción en la calidad de los servicios del 29% de la población de estudio, obteniendo así puntos de observación que deben ser analizados para incrementar la satisfacción del usuario (p. 69).

Méndez (2019), en su tesis *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*, concluyó que: El servicio que se ofrece no es rápido, el tiempo de espera no es satisfactorio, el conocimiento de los servidores públicos no es suficiente, que no todos los funcionarios hacen todos los procesos, que la publicidad impresa hace falta y no es explicita para cada caso (p. 16).

Salas (2017), en su tesis *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*, sostuvo que: La calidad del servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal de la CDM en el departamento del Meta, es satisfactorio; donde más del 80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de la CDM, según datos cuantitativos. Es de resaltar, que la dimensión con la menor valoración fue la de elementos tangibles, resultado que según los datos cualitativos es asociado al desconocimiento de dos categorías: (1) equipos y tecnología y (2) instalaciones físicas, especialmente por los sujetos de control que se encuentran más retirados de la ciudad de Villavicencio, capital del

Departamento del Meta; lugar donde actualmente se encuentran las instalaciones físicas de la CDM (p. 105).

2.1.2. A Nivel Nacional

Risco y Villareal (2022), en su tesis *La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022*, concluyeron que: Los resultados reflejaron que el 43% de los contribuyentes percibió nivel regular en la calidad de servicio, mientras que el 46.8% percibió nivel regular en la satisfacción del servicio. Al evaluar la relación se obtuvo un p-valor de la rho de Spearman igual a 0.000, y coeficiente igual a 0, 867, generando aceptación de la relación significativa y grado alto entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Se concluyó que, a mejor calidad del servicio dentro de la entidad, los contribuyentes se sentirán más satisfechos del servicio que le brinda la entidad objeto de investigación (p. 8).

Herrera (2020), en su tesis *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020*, concluyó que: Los resultados descriptivos muestran que la calidad de servicio es regular en el 65.7% y la satisfacción del usuario tiene un nivel de poco satisfecho en el 55.2%. En tal sentido, se concluye que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario. Así mimo, se observa que la calidad de servicio no incide con la atención al contribuyente de la municipalidad, también se evidenció que la calidad de servicio no incide en la información al contribuyente. Para

finalizar se concluyó que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020, ya que los resultados inferenciales arrojaron un valor de Wald de 1.847< 4 que es el punto de corte para el modelo y p: 0.174> α: 0,05 (p. 10).

Ortiz (2019), en su tesis *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María – 2017*, concluyó que: Los resultados a los que se llegó finalmente fue que en cuanto a la variable calidad del servicio el % de los usuarios manifiestan ubicarse en el nivel medio y el % de los usuarios manifiestan encontrarse en el nivel bajo. Por lo tanto, es que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Yomona (2019), en su tesis *Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018*, concluyó que: Se cumplió con el objetivo general en donde la gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en segunda, se cumple con los resultados estadístico en la influencia de la Planeación en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en tercera, se cumplieron con los resultados estadístico la influencia del Control en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en cuarto y última, se cumple con los resultados estadísticos la influencia del Compromiso normativo en una eficiente

satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018 (p. 6).

Canahuiri (2019), en su estudio *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017*, concluyó que: Los resultados demuestran que tanto la Variable Calidad del Servicio como la de Satisfacción de los Contribuyentes son de nivel regular con un 79,1% y 79,9% respectivamente. Del análisis de la Variable Calidad del Servicio, por dimensiones son: regular nivel de empatía con el 81,0%; regulares elementos tangibles, con el 49,5%; regular capacidad de respuesta, con el 77,5%; regular nivel de seguridad, con el 79,9%. Para la variable calidad del servicio se encontraron los siguientes resultados: regular calidad del servicio con el 79,1%, buena calidad del servicio, con el 15,9%. Asimismo, existe relación significativa de las dimensiones de la variable calidad del servicio como ser: empatía, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad con la variable satisfacción de los contribuyentes. Finalmente, se ha comprobado que con un Rho de Spearman del 0,405 a un nivel del 95 % y un sig. de 0,000: Existe relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017. (p.9)

Torres y Cartolin (2018), en su tesis *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016*, concluyeron que: La calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016", el mismo que queda reflejado en el resultado estadístico R2=0.718 con un alto nivel de significancia (p-valor<0.05) lo que evidencia que

existe una alta relación de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los contribuyentes. Los resultados muestran resultados positivos en las dos variables lo cual demuestra que una mayor calidad de servicio genera una mayor satisfacción de los contribuyentes (p. 7).

Cherres y Porras (2017), en su tesis *Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes*, sostuvieron que: Los resultados más significativos son: un 53% de los encuestados respondieron que es buena la forma de resolver problemas, en tanto que la información es adecuada y oportuna respecto a los tributos. El 49% de los encuestados consideró que es buena la forma en que los trabajadores brindan el servicio y que siempre están dispuestos a ayudar, que la accesibilidad y facilidad para llegar a la oficinas es inadecuada en un 55%, la suficiencia de estacionamientos en el recinto donde están las oficinas es bueno en un 45% de encuestados, el acceso de los contribuyentes al pago de tributos mediante convenios y/o facilidades de pago es inadecuado para un 57%, la tangibilidad de la modernidad de los equipos el 49%, la accesibilidad y comodidad de las instalaciones un 43%, el 53% de los encuestados indicaron que los folletos, revistas, trípticos son visualmente atractivos y entendibles, el 47% de los trabajadores están preparados para responder cualquier inquietud del contribuyente, el 52% consideran que las operaciones que realizan en la Administración Tributaria son seguras, el 47% de los contribuyentes consideran que el personal de seguridad es suficiente calificándolo como bueno, un 45% considera que el tiempo que esperan para ser atendidos no es el adecuado, el 51% considera que el tiempo que demoran cuando son atendidos en las ventanillas no es el adecuado, el 45% considera que los trabajadores están

preparados para brindar un servicio de calidad. Finalmente podemos afirmar que la Calidad del servicio en la Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes es buena y la satisfacción del cliente es favorable (p. 11).

2.1.3. A Nivel Local

Este acápite no se logró completar, ya que no existieron algún antecedente en relación a las variables de estudio calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes realizados en nuestra región de Ucayali, sin embargo esto servirá como un inicio para poseer un primer antecedente local.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad del servicio

2.2.1.1. Definición de Calidad del Servicio

Kerin y Hartley; citado por Herrera (2020), precisaron que la calidad de servicio es la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. También señala la existencia de criterios generales y las denomina: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (p. 20).

Deming; citado por Ortiz (2019), definió a la calidad de servicio que es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer,

mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción (p. 36).

Grönroos; Citado por Torres y Cartolin (2018), mencionó que, la calidad del servicio debe ser vista desde la percepción de los clientes, detallando que es el resultado de realizar el proceso de evaluación, donde resalta que el consumidor realiza una comparación entre sus expectativas y la percepción del servicio que ha recibido (p. 38).

La calidad del servicio no se basa en el precio o la calidad de un bien o servicio, llegar a la calidad es que el cliente o usuario se encuentre comprometido con la institución, y elija lo que produce basándose en la fidelidad del consumo, para esto es indispensable que los funcionarios públicos respondan a las necesidades de forma correcta y oportuna (Naranjo, 2020).

2.2.1.2. Dimensiones de la Calidad de Servicio

Según Risco y Villareal (2022), propuso en su estudio cinco dimensiones para dimensión calidad del servicio:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Becerra; Citado por Risco y Villareal (2022), precisó que son los objetos físicos, como un edificio, una pieza de maquinaria, una persona o un equipo de comunicación. Para que los clientes, especialmente los nuevos, juzguen la calidad del servicio, todos envían representaciones tangibles o imágenes del servicio (p. 16).

Dimensión 2: Fiabilidad

Becerra; Citado por Risco y Villareal (2022), precisó que es la capacidad de realizar la garantía del servicio con seguridad y precisión, es decir, que la empresa cumpla con sus compromisos (p. 17).

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Becerra; Citado por Risco y Villareal (2022), definió que es la capacidad de trabajar con los clientes y brindar servicios rápidamente para atender solicitudes, consultas, quejas y problemas de los clientes (p. 17).

Dimensión 4: Seguridad

Becerra; Citado por Risco y Villareal (2022), definió que es la capacidad de una corporación y sus empleados para fomentar la disposición y confianza buena, asimismo, el conocimiento y cordialidad del empleado (p. 17).

Dimensión 5: Empatía

Risco y Villareal (2022), definieron como la atención minuciosa y particular que una empresa presta a sus clientes con el fin de transmitirles que son especiales y únicos a través de un servicio personalizado o adecuado (p. 18).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción del contribuyente

2.2.2.1. Definición de Satisfacción del Contribuyente

Deming; Citado por Canahuiri (2019), la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción (p. 40).

Según Martín; Citado por Herrera (2020) la satisfacción del usuario es uno de las razones más importantes que determinan la prestación de los servicios de calidad. Dado que la satisfacción de los usuarios puede incidir en el comportamiento de las personas contribuyendo a una meta valiosa. Dicha satisfacción va a depender no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas que puedan tener los usuarios (p. 24).

2.2.2.2. Dimensiones de Satisfacción del Contribuyente

Según Fernández; Citado por Risco y Villareal (2022), dimensionó a la satisfacción del contribuyente en 3 componentes como: tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura.

Dimensión 1: Tiempo de atención

Según Taype; Citado por Risco y Villareal (2022), es la cantidad de tiempo que los contribuyentes deben esperar antes de que un agente de soporte pueda ayudarlos con un problema o pregunta (p. 19).

Dimensión 2: Trato en el servicio

Según Pérez y Ahedo; Citado por Risco y Villareal (2022), implica hacer sentir único al contribuyente para brindar un servicio adecuado, es indispensable conocer sus gustos y necesidades ya que cada cliente tiene su propia personalidad y requerirá un trato distinto (p. 19).

Dimensión 3: Infraestructura

Según Escobar y Sámano; Citado por Risco y Villareal (2022), es un conjunto de componentes o servicios suficientes para el óptimo funcionamiento de una institución, sujeta a importantes casos directos de oportunidades y transacciones, por ende, es el área más densamente poblada y con mayor capacidad económica, lo cual, incide en el potencial de crecimiento y desarrollo. (p. 19).

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Calidad**

  Pérez; Citado por Canahuiri (2019), precisó que el concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos) (p. 44).

- **Servicio**

  Marketing Lamb; Citado por Canahuiri (2019), señaló que es un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente (p. 45).

- **Satisfacción**

  Zeithaml; Citado por Canahuiri (2019), satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo (p. 58).

- **Insatisfacción**

  Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente (Canahuiri, 2019).

- **Usuario**

  Según Ruiz; citado por Canahuiri (2019), en el caso de la Administración pública, el ciudadano se ha transformado en cliente y es contribuyente, por lo que, actualmente se le considera propietario de los servicios que se le prestan.

- **Contribuyente**

  Es aquel deudor tributario que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaría. Se define también como la persona natural o jurídica que tenga patrimonio ejerza actividades

económicas o haga uso de un derecho que conforme a ley genere la obligación tributaria (Canahuiri, 2019).

- **Calidad de la atención**

  Actividades que se realizan en las organizaciones para lograr los efectos anhelados, referente a los proveedores y los usuarios, en aspectos relacionados a eficacia, seguridad, satisfacción del usuario y eficiencia. (Torres y Cartolin, 2018)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Fue un estudio de tipo básica, según Alan y Cortez; Citado por Herrera (2020), definieron a este tipo de estudio como aquel que se emplea para ampliar los conocimientos prevalecientes, pero que su finalidad no son los estudios que ingresan al campo práctico.

3.1.2. Nivel de investigación

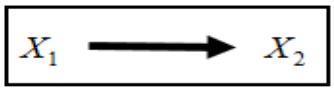
Fue no experimental, porque no empleó la manipulación para obtener resultados favorables. Para Hernández y Mendoza (2018), los diseños no experimentales no se pueden manipular ninguna variable y solo se pueden observar de forma natural.

3.1.3. Diseño de Investigación

Fue correlacional causal, según Hernández y Mendoza; Citado por Herrera (2020), el nivel de estudio correlacional causal es donde se verifica el grado concomitante entre las variables y su fuerza y existencia de relación causa – efecto entre ellas.

Figura 1

Esquema de investigación



Donde:

M : Muestra poblacional.

X1 : Calidad del servicio.

X2 : Satisfacción del contribuyente.

⟶ : Relación causal X_1 sobre X_2.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Fue los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, clasificados en la siguiente tabla:

Tabla 2

Población de estudio

Sección	CONDICIÓN LABORAL						Sub Total
	NOMBRADO			CONTRATADO			
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	
Personal de la gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Personal de la sub Gerencia de Control y recaudación	3	2	5	5	3	8	13
Personal de la sub Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Personal de la sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
Sub total	5	7	12	11	9	20	32

3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional, es decir fueron los 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad.

3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Técnicas

La técnica fue la encuesta, este apoyo con la recolección de la información sobre las variables de estudio calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes.

3.3.2. Instrumentos de Recolección

Para medir la variable 1 calidad de servicio se empleó un cuestionario con 20 ítems, 4 por cada dimensión y fueron medidos con escalas de siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para medir la variable 2 satisfacción de los contribuyentes se usó un cuestionario de 15 ítems, 5 por cada dimensión y medidos con escalas de siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Se usó una ficha de juicio de experto y el estadístico Alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos

Se elaboró una matriz de todos los datos de los cuestionarios en el software estadístico SPSS y el programa Excel 2019.

3.5. Tratamientos de los Datos

El tratamiento de datos se realizó con el programa SPSS versión 28.0, para elaborar las tablas y gráficos estadísticos descriptivos, y tablas de las pruebas de hipótesis del estadístico de correlación Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados Descriptivos

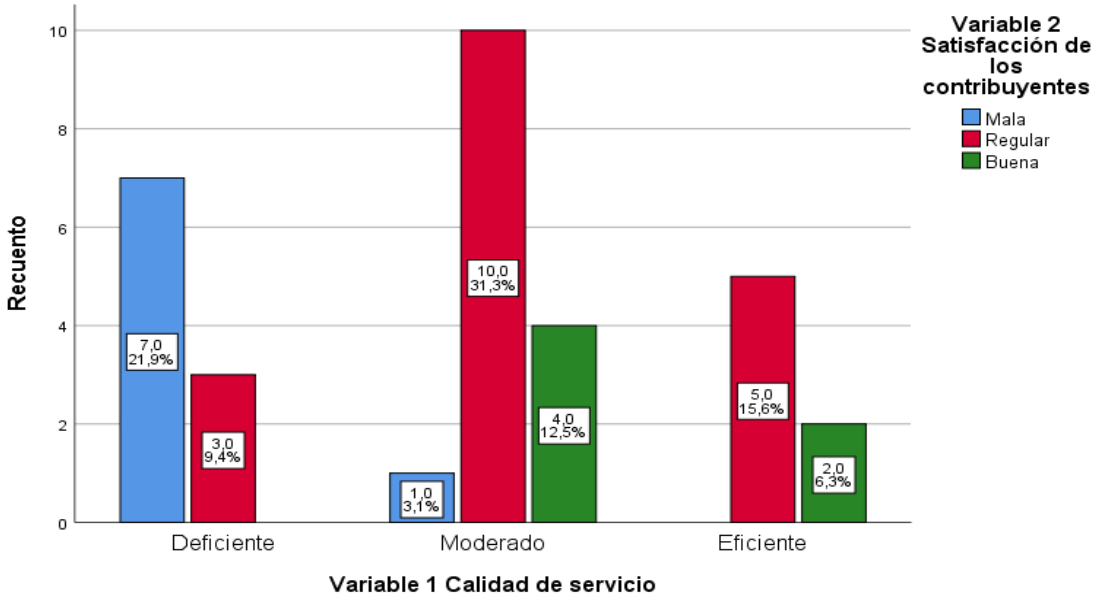
Tabla 3

Variable 1 Calidad del servicio & Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes

			Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Calidad del servicio	Deficiente	Recuento	7	3	0	10
		% del total	21,9%	9,4%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	1	10	4	15
		% del total	3,1%	31,3%	12,5%	46,9%
	Eficiente	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	15,6%	6,3%	21,9%
Total		Recuento	8	18	6	32
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Figura 2

Variable 1 Calidad de servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes



Descripción

Podemos observar que el 31,3% indicaron que la calidad de servicio fue moderada y la satisfacción de los contribuyentes fue regular en el servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

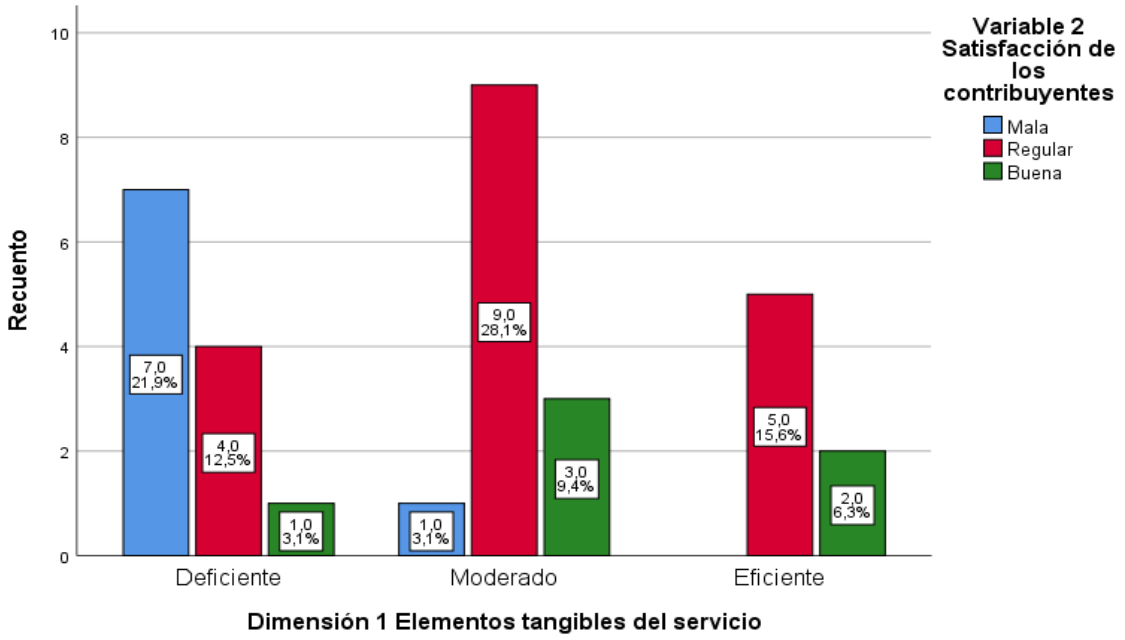
Tabla 4

Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio & Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes

			Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio	Deficiente	Recuento	7	4	1	12
		% del total	21,9%	12,5%	3,1%	37,5%
	Regular	Recuento	1	9	3	13
		% del total	3,1%	28,1%	9,4%	40,6%
	Eficiente	Recuento	0	5	2	7
		% del total	0,0%	15,6%	6,3%	21,9%
Total		Recuento	8	18	6	32
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Figura 3

Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio & Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes



Descripción

Podemos observar que el 28,1% indicaron los elementos tangibles del servicio fue moderado y la satisfacción de los contribuyentes fue regular en el servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

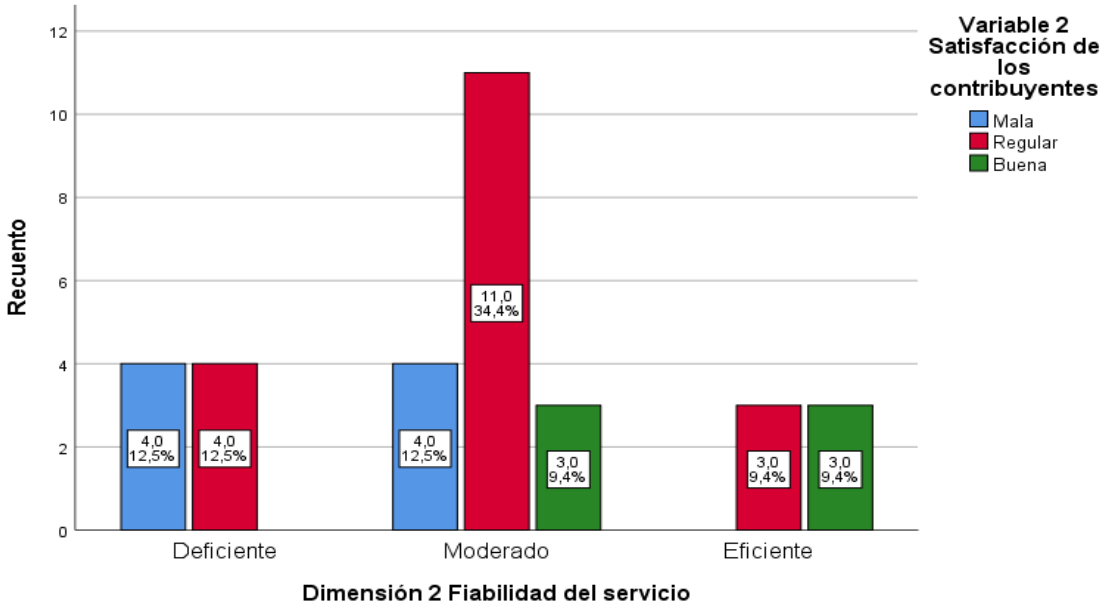
Tabla 5

Dimensión 2 Fiabilidad del servicio & Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes

			Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 2 Fiabilidad del servicio	Deficiente	Recuento	4	4	0	8
		% del total	12,5%	12,5%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	4	11	3	18
		% del total	12,5%	34,4%	9,4%	56,3%
	Eficiente	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	9,4%	9,4%	18,8%
Total		Recuento	8	18	6	32
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Figura 4

Dimensión 2 Fiabilidad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes



Descripción

Podemos observar que el 33,4% indicaron la fiabilidad del servicio fue moderado y la satisfacción de los contribuyentes fue regular en el servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

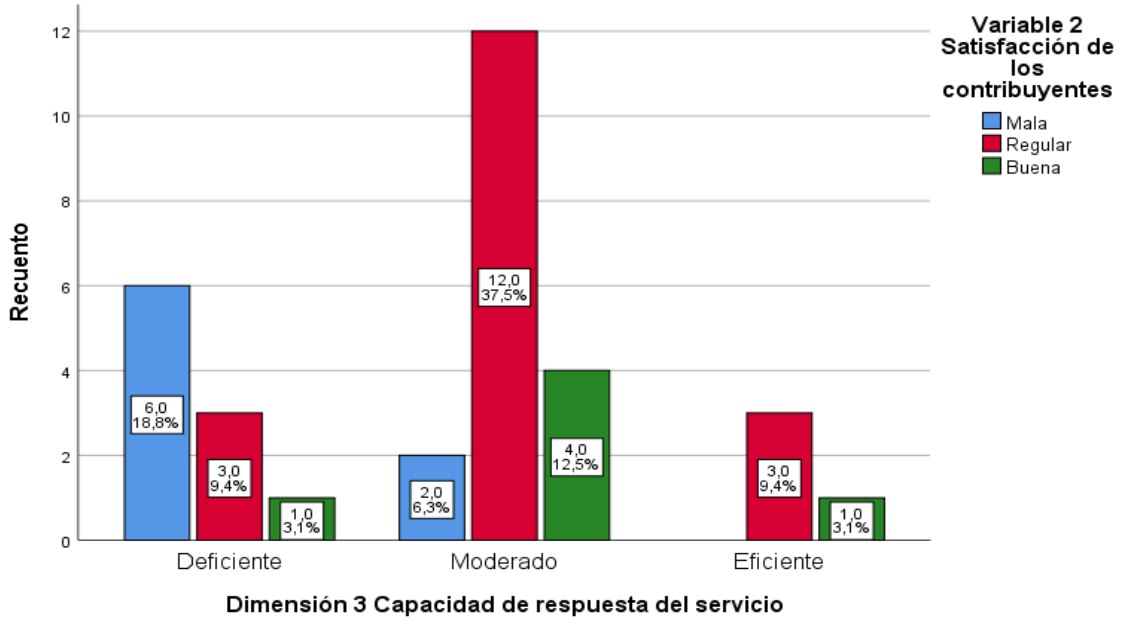
Tabla 6

Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes

			Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio	Deficiente	Recuento	6	3	1	10
		% del total	18,8%	9,4%	3,1%	31,3%
	Regular	Recuento	2	12	4	18
		% del total	6,3%	37,5%	12,5%	56,3%
	Eficiente	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	9,4%	3,1%	12,5%
Total		Recuento	8	18	6	32
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Figura 5

Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes



Descripción

Podemos observar que el 37,5% indicaron la capacidad de respuesta del servicio fue moderado y la satisfacción de los contribuyentes fue regular en el servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

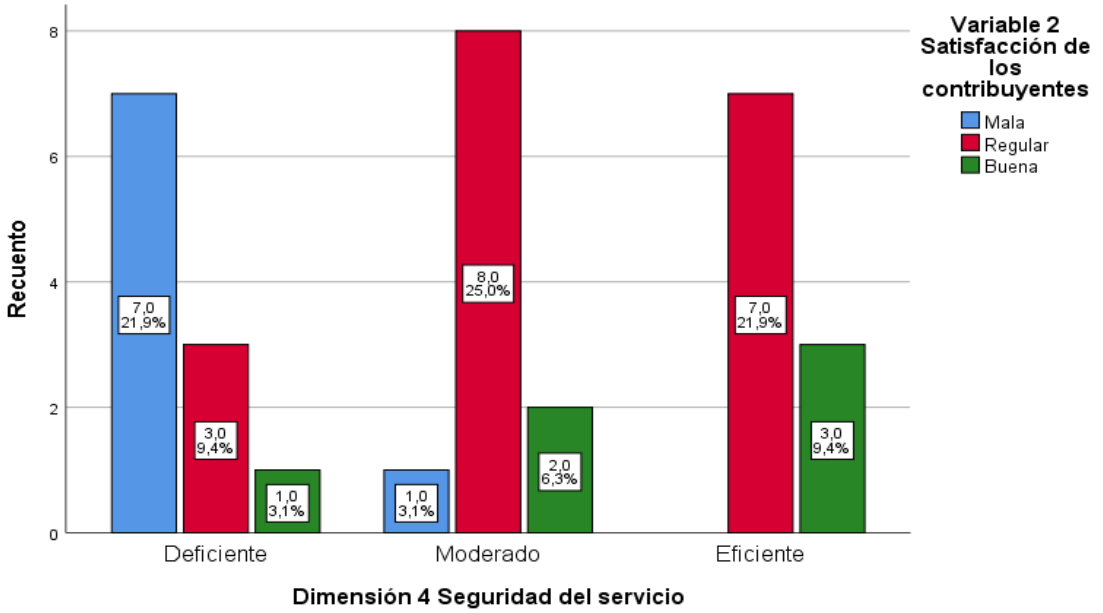
Tabla 7

Dimensión 4 Seguridad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes

			Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 4 Seguridad del servicio	Deficiente	Recuento	7	4	1	12
		% del total	21,9%	12,5%	3,1%	37,5%
	Regular	Recuento	1	10	3	14
		% del total	3,1%	31,3%	9,4%	43,8%
	Eficiente	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	12,5%	6,3%	18,8%
Total		Recuento	8	18	6	32
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Figura 6

Dimensión 4 Seguridad del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes



Descripción

Podemos observar que el 25% indicaron la Seguridad del servicio fue moderado y la satisfacción de los contribuyentes fue regular en el servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

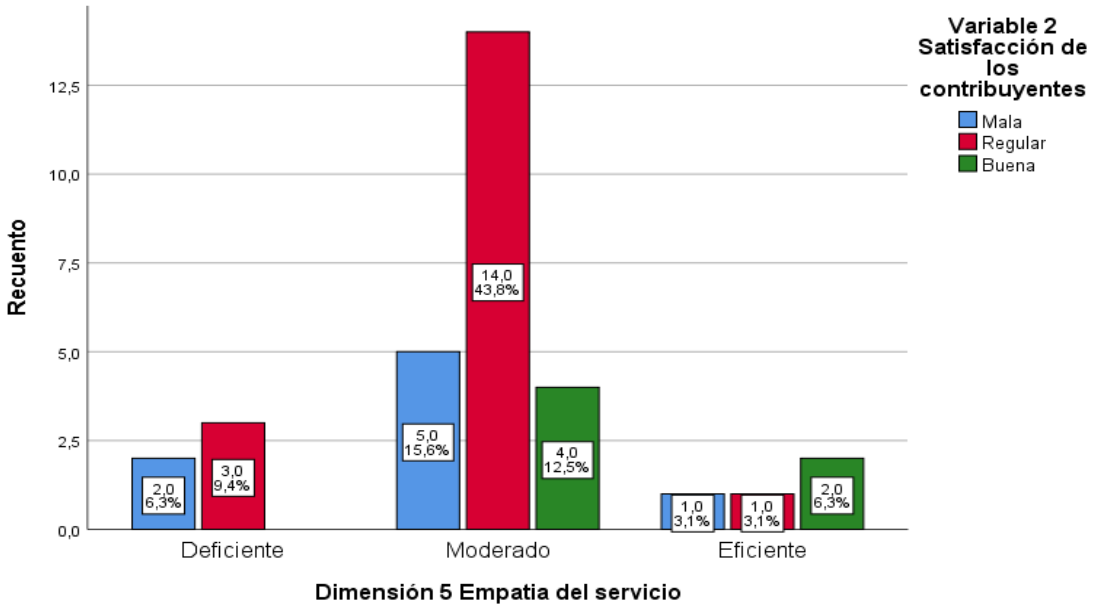
Tabla 8

Dimensión 5 Empatía del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes

			Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 5 Empatía del servicio	Deficiente	Recuento	2	3	0	5
		% del total	6,3%	9,4%	0,0%	15,6%
	Regular	Recuento	5	14	4	23
		% del total	15,6%	43,8%	12,5%	71,9%
	Eficiente	Recuento	1	1	2	4
		% del total	3,1%	3,1%	6,3%	12,5%
Total		Recuento	8	18	6	32
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Figura 7

Dimensión 5 Empatía del servicio vs Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes



Descripción

Podemos observar que el 43,8% indicaron la dimensión del servicio fue moderado y la satisfacción de los contribuyentes fue regular en el servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 9

Prueba de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio	,801	32	,000
Dimensión 2 Fiabilidad del servicio	,797	32	,000
Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio	,783	32	,000
Dimensión 4 Seguridad del servicio	,797	32	,000
Dimensión 5 Fiabilidad del servicio	,713	32	,000
Variable 1 Calidad de servicio	,809	32	,000
Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes	,797	32	,000

Descripción

Fue posible obtener todos los valores de Sig. menores que 0,05, lo que demostró que utilizamos la prueba de correlación de Spearman para comparar las hipótesis de este estudio.

4.3. Prueba de Hipótesis

Tabla 10

Correlación de Spearman de la hipótesis general

Correlación entre variables		Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes
Variable 1 Calidad de servicio	Rho de contraste	,599
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	32

Descripción

Se obtuvo rho=0.599 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.000, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 11

Correlación de Spearman de la hipótesis específica 1

Correlación entre variables		Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes
Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio	Rho de contraste	,504
	Sig. (bilateral) o p-valor	,003
	N° total de la muestra	32

Descripción

Se obtuvo rho=0.504 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.003, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 12

Correlación de Spearman de la hipótesis específica 2

Correlación entre variables		Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes
Dimensión 2 Fiabilidad del servicio	Rho de contraste	,493
	Sig. (bilateral) o p-valor	,004
	N o total de la muestra	32

Descripción

Se obtuvo rho=0.493 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.004, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 13

Correlación de Spearman de la hipótesis específica 3

Correlación entre variables		Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes
Dimensión 3 Capacidad de repuesto del servicio	Rho de contraste	,442
	Sig. (bilateral) o p-valor	,011
	N o total de la muestra	32

Descripción

Se obtuvo rho=0.442 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.011, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 14

Correlación de Spearman de la hipótesis específica 4

Correlación entre variables		Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes
Dimensión 4 Seguridad del servicio	Rho de contraste	,535
	Sig. (bilateral) o p-valor	,002
	N o total de la muestra	32

Descripción

Se obtuvo rho=0.535 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.002, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 15

Correlación de Spearman de la hipótesis específica 5

Correlación entre variables		Variable 2 Satisfacción de los contribuyentes
Dimensión 5 Empatía del servicio	Rho de contraste	,258
	Sig. (bilateral) o p-valor	,155
	N o total de la muestra	32

Descripción

Se obtuvo rho=0.258 cuya correlación es positiva baja, y un p-valor=0.00<0.155, obteniendo como decisión que no hay un impacto significativo entre la empatía del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

4.4. Discusión de Resultados

De acuerdo con los resultados encontrados durante el procesamiento de los datos, se logró observar que el 31,3% indican que la calidad de servicio es moderado y la satisfacción de los contribuyentes es regular , logrando responder el objetivo general; el 28,1% indican los elementos tangibles del servicio es moderado y la satisfacción de los contribuyentes es regular, logrando responder el objetivo específico 1; el 33,4% indican la fiabilidad del servicio es moderado y la satisfacción de los contribuyentes es regular, logrando responder el objetivo específico 2; el 37,5% indican la capacidad de respuesta del servicio es moderado y la satisfacción de los contribuyentes es regular, logrando responder el objetivo específico 3; el 25% indican la Seguridad del servicio es moderado y

la satisfacción de los contribuyentes es regular, logrando responder el objetivo específico 4; el 43,8% indican la dimensión del servicio es moderado y la satisfacción de los contribuyentes es regular, logrando responder el objetivo específico 5. Los resultados se lograron comparar y discutir con los siguientes estudios Noboa (2021), concluyó que, el 26% de clientes indicó que desconoce cómo la empresa lleva el control de sus actividades, de igual manera el 18% mencionó que nunca ha escuchado sobre la estructura organizacional de la empresa, al respecto de la calidad el 21% de los clientes valoran sus productos como baja y solo a veces son garantizados y confiables, por parte de los colaboradores el 56% desconoce de la misión y visión de la empresa y el 12% indica que nunca ha recibido algún tipo de capacitación con respecto a la calidad y atención al cliente. Por lo tanto, estos resultados permiten concluir en la necesidad de establecer un plan de mejora continua en base a estrategias que involucre y comprometa al colaborador con la satisfacción del cliente; también con el estudio de Naranjo (2020), se determinó que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato. Se identificó el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en el área de atención universal, mediante la encuesta realizada obteniendo como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal, es decir el servicio proporcionado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios. Y Se diagnosticó que la calidad del servicio que ofrece la institución no cumple a cabalidad las exigencias de los usuarios, con un nivel de satisfacción en la calidad de los

servicios del 29% de la población de estudio, obteniendo así puntos de observación que deben ser analizados para incrementar la satisfacción del usuario (p. 69).

Así mismo durante los resultados obtenidos se pude observar que los contrastes de la hipótesis de estudio, se obtuvo rho=0.599 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.000, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes, respondiendo favorablemente a la hipótesis general; se obtuvo rho=0.504 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.003, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los contribuyentes, respondiendo favorablemente a la hipótesis específica 1; se obtuvo rho=0.493 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.004, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes, respondiendo favorablemente a la hipótesis especifica 2; Se obtuvo rho=0.442 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.011, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes, respondiendo favorablemente a la hipótesis específica 3; se obtuvo rho=0.535 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.002, obteniendo como decisión que tiene un impacto significativo entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes, respondiendo favorablemente a la hipótesis específica 4; se obtuvo rho=0.258 cuya correlación es positiva baja, y un p-valor=0.00<0.155, obteniendo como decisión que no hay un impacto significativo entre la empatía del servicio y la satisfacción de los contribuyentes,

respondiendo favorablemente a la hipótesis especifica 5; del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; respectivamente.

Estos resultados se discutieron y compararon con los estudios Risco y Villareal (2022), los resultados reflejaron que el 43% de los contribuyentes percibió nivel regular en la calidad de servicio, mientras que el 46.8% percibió nivel regular en la satisfacción del servicio. Al evaluar la relación se obtuvo un p-valor de la rho de Spearman igual a 0.000, y coeficiente igual a 0, 867, generando aceptación de la relación significativa y grado alto entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Se concluyó que, a mejor calidad del servicio dentro de la entidad, los contribuyentes se sentirán más satisfechos del servicio que le brinda la entidad objeto de investigación; también con, Herrera (2020), en su tesis Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020, concluyó que: Los resultados descriptivos muestran que la calidad de servicio es regular en el 65.7% y la satisfacción del usuario tiene un nivel de poco satisfecho en el 55.2%. En tal sentido, se concluye que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario. Así mimo, se observa que la calidad de servicio no incide con la atención al contribuyente de la municipalidad, también se evidenció que la calidad de servicio no incide en la información al contribuyente. Para finalizar se concluyó que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020, ya que los resultados inferenciales arrojaron un valor de Wald de 1.847< 4 que es el punto de corte para el modelo y p: 0.174> α: 0,05 (p. 10).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primera conclusión: Se obtuvo rho=0.599 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.000, obteniendo como decisión que tiene una incidencia significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Segunda conclusión: Se obtuvo rho=0.504 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.003, obteniendo como decisión que tiene una incidencia significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Tercera conclusión: Se obtuvo rho=0.493 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.004, obteniendo como decisión que tiene una incidencia significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Cuarta conclusión: Se obtuvo rho=0.442 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.011, obteniendo como decisión que tiene una incidencia significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción

de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Quinta conclusión: Se obtuvo rho=0.535 cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor=0.00<0.002, obteniendo como decisión que tiene una incidencia significativa entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Sexta conclusión: Se obtuvo rho=0.258 cuya correlación es positiva baja, y un p-valor=0.00<0.155, obteniendo como decisión que no hay una incidencia significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

5.2. Recomendaciones

- A la municipalidad mejorar acciones y estrategias en base a los indicadores y las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización con el único fin de mejorar la calidad de servicio que brinda el área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

- A la municipalidad mejorar acciones y estrategias en base a los indicadores y las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización con el único fin de generar incidencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes que brinda el área de tributación de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

- Implementar estrategias comunicacionales para el fortalecimiento de la calidad de servicio en la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- A los próximos estudios a realizar tomar en cuenta los resultados y adaptar en base a su realidad, espacio y tiempo de la sede de estudio la metodología usada en esta investigación, con el fin de no tener resultados muy alejados y de esta manera brindar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Canahuiri Quispe, J. E. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuiri_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronado Reyes, C. C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca- Paita, 2019* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48654/Coronado_RCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cherre Eche, M. I., y Porras Ynfante, L. M. (2017). *Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes – 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de: https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/304/TESIS%20-%20CHERRE%20%20Y%20PORRAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Profit Editorial. Barcelona, España. https://bit.ly/31XoTSS

Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Herrera Olivar, E. V. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48537/Herrera_OEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Tribuno (2020). *La Municipalidad prorrogó el vencimiento de tributos.* https://www.eltribuno.com/salta/nota/2020-4-1-0-0-0-la-municipalidad-prorrogo-el-vencimiento-de-tributos

Izquierdo Espinoza, J. C. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial,* 8(1), 425-437. doi: https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

La Voz de Galicia (2020). *Las declaraciones de la renta de última hora colapsan las gestorías gallegas*. Economía. España. https://www.lavozdegalicia.es/noticia/economia/2020/06/29/declaraciones-renta-ultima-hora-colapsan-gestorias-gallegas/0003_202006G29P19991.htm

Méndez Mera, S. L. (2019). *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13225/1/T-UCSG-POS-MAE-243.pdf

Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf

Noboa Silva, C. A. (2021). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la Empresa Cerámicas y Mega Akabados el Descuento* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). Obtenido de: http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8637/1/7.-TESIS%20%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf

Ortiz Borchani, J. U. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María – 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1

Risco Araujo, G. E., y Villareal Calderón, E. M. (2022). *La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94458/Risco_AGE-Villarreal_CEMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas Leal, G. K. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. Tesis de pregrado, Universidad de Manizales. Obtenido de: https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres Bonilla, K. G., y Cartolin Vivas, C. R. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de*

Huancayo – 2016. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yomona Visaloth, A. M. (2019). *Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/664/TESIS-GESTI%c3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20SATISFACI%c3%93N%20DEL%20CONTRIBUYENTE%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD....pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE SERVICIO

Querido trabajador le alcanzo este cuestionario con el único fin de recolectar datos sobre *Calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, 2022*, así mismo pido que lo resuelva con su criterio personal: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles del servicio						
01	Las oficinas del área de tributos de la municipalidad son adecuadas.					
02	El equipamiento es moderno del área de tributos en la municipalidad.					
03	El área de tributos de la cuenta con una estructura adecuada.					
04	El área de tributos de la municipalidad tiene una buena limpieza.					
Dimensión 2: Fiabilidad del servicio						
05	El área de tributos de la municipalidad tiene una atención eficaz.					
06	El área de tributos de la municipalidad tiene un buen trato en el servicio.					
07	El área de tributos de la municipalidad tiene atención oportuna.					
08	El área de tributos de la municipalidad tiene solución de servicios.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta del servicio						
09	El área de tributos de la municipalidad tiene una adecuada aclaración de dudas.					
10	El área de tributos de la municipalidad tiene una adecuada amabilidad en el servicio.					
11	El área de tributos de la municipalidad tiene un adecuado apoyo cordial.					
12	El área de tributos de la municipalidad tiene un adecuado servicio inmediato.					
Dimensión 4: Seguridad del servicio						
13	El área de tributos de la municipalidad da la correcta confianza en la atención.					
14	El área de tributos de la municipalidad respeta la privacidad.					
15	El área de tributos de la municipalidad realiza los tramites con calidad.					
16	El área de tributos de la municipalidad tiene la disposición de tiempo del personal.					
17	El área de tributos de la municipalidad tiene un trato con respecto					
18	El área de tributos de la municipalidad posee una atención individualizada.					
19	El área de tributos de la municipalidad posee capital humano.					
20	El área de tributos de la municipalidad posee la capital humana empática.					

CUESTIONARIO 2 SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES

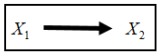
Querido trabajador le alcanzo este cuestionario con el único fin de recolectar datos sobre *Calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, 2022*, así mismo pido que lo resuelva con su criterio personal: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Satisfacción del tiempo de atención						
01	El área de tributos de la municipalidad tiene tiempo de ingreso al SAT.					
02	El área de tributos de la municipalidad cumple con el tiempo de atención en ventanillas.					
03	El área de tributos de la municipalidad cumple con el tiempo en áreas de atención de los trabajadores.					
04	La municipalidad tiene tiempo de atención de los trabajadores.					
05	El área de tributos de la municipalidad cumple con tiempo de los orientadores y procesos de atención.					
Dimensión 2: Satisfacción del trato en el servicio						
06	El área de tributos de la municipalidad posee trato en el servicio de los trabajadores.					
07	El área de tributos de la municipalidad de la municipalidad posee trato en el servicio de los orientadores					
08	El área de tributos de la municipalidad de la municipalidad posee trato en el servicio de las áreas de atención.					
09	El área de tributos de la municipalidad de la municipalidad posee trato en el servicio de las ventanillas.					
10	El área de tributos de la municipalidad de la municipalidad posees respuestas efectivas el en trato de servicio.					
Dimensión 3: Satisfacción de la infraestructura						
11	El área de tributos de la municipalidad cumple con el lugar de ubicación del SAT la municipalidad.					
12	El área de tributos de la municipalidad cumple con el espacio externo del SAT la municipalidad.					
13	El área de tributos de la municipalidad cumple con el acceso a la entidad del SAT la municipalidad.					
14	El área de tributos de la municipalidad cumple con el equipamiento y distribución de los ambientes del SAT en la municipalidad.					
15	El área de tributos de la municipalidad cumple con el tamaño de infraestructura y organización de los ambientes del SAT en la municipalidad.					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022".

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera la calidad de servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? **Problemas Específicos** ¿De qué manera la dimensión 1 elementos tangibles del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera la dimensión 2 fiabilidad del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	**Objetivo General** Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. **Objetivos Específicos** Establecer la incidencia de la dimensión 1 elementos tangibles del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. Indicar la incidencia de la dimensión 2 fiabilidad del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Conocer la incidencia de la dimensión 3 capacidad de respuesta del servicio en la	**Hipótesis General** La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. **Hipótesis Especificas** La dimensión 1 elementos tangibles del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La dimensión 2 fiabilidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La dimensión 3 capacidad de respuesta del servicio incide significativamente en la	Variable 1: Calidad de servicio	Dimensión 1 Elementos tangibles del servicio	• Oficinas adecuadas. • Equipamiento moderno. • Infraestructura adecuada. • Limpieza	Población 32 unidades de análisis. Muestra Fue una muestra poblacional Tipo Básica Nivel No experimental Diseño Descriptivo correlacional-causal Esquema  Donde: M: Muestra. X1: Calidad del servicio. X2: Satisfacción del contribuyente. ⟶ : Relación causal X_1 sobre X_2 **Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionario
				Dimensión 2 Fiabilidad del servicio	• Atención eficaz. • Trato en el servicio. • Atención oportuna. • Solución del servicio.	
				Dimensión 3 Capacidad de respuesta del servicio	• Aclaración de dudas. • Amabilidad en el servicio. • Apoyo cordial. • Servicio inmediato.	
				Dimensión 4 Seguridad del servicio	• Confianza en la atención. • Respeto a la privacidad. • Trámites con calidad • Disposición de tiempo del personal.	
				Dimensión 5 Empatía del servicio	• Trato con respeto. • Atención individualizada. • Capital humano empático.	
			Variable 2: Satisfacción de los contribuyentes	Dimensión 1 Satisfacción del tiempo de atención	• Tiempo de ingreso al SAT. • Tiempo de atención de ventanillas. • Tiempo en áreas de atención. • Tiempo de atención de los trabajadores. • Tiempo de atención de los orientadores. • Tiempo de atención en los procesos de atención.	

¿De qué manera la dimensión 3 capacidad de respuesta del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera la dimensión 4 seguridad del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera la dimensión 5 empatía del servicio incide en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Precisar la incidencia de la dimensión 4 seguridad del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Demostrar la incidencia de la dimensión 5 empatía del servicio en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La dimensión 4 seguridad del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022. La dimensión 5 empatía del servicio incide significativamente en la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022.		Dimensión 2 satisfacción del trato en el servicio	• Trato en el servicio de los trabajadores • Trato en el servicio de los orientadores • Trato en el servicio de las ventanillas • Trato en el servicio de las áreas de atención.	
				Dimensión 3 satisfacción de la infraestructura	• Lugar de ubicación del SAT. • Espacio externo del SAT. • Acceso a la entidad del SAT. • Equipamiento del SAT. • Distribución de los ambientes del SAT. • Tamaño de infraestructura del SAT. • Organización de los ambientes del SAT.	