

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

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**

PRESENTADO POR:

Jaime Ulises Ortiz Borchani

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dra. Flor de María Garivay Torres

HUACHO - 2019

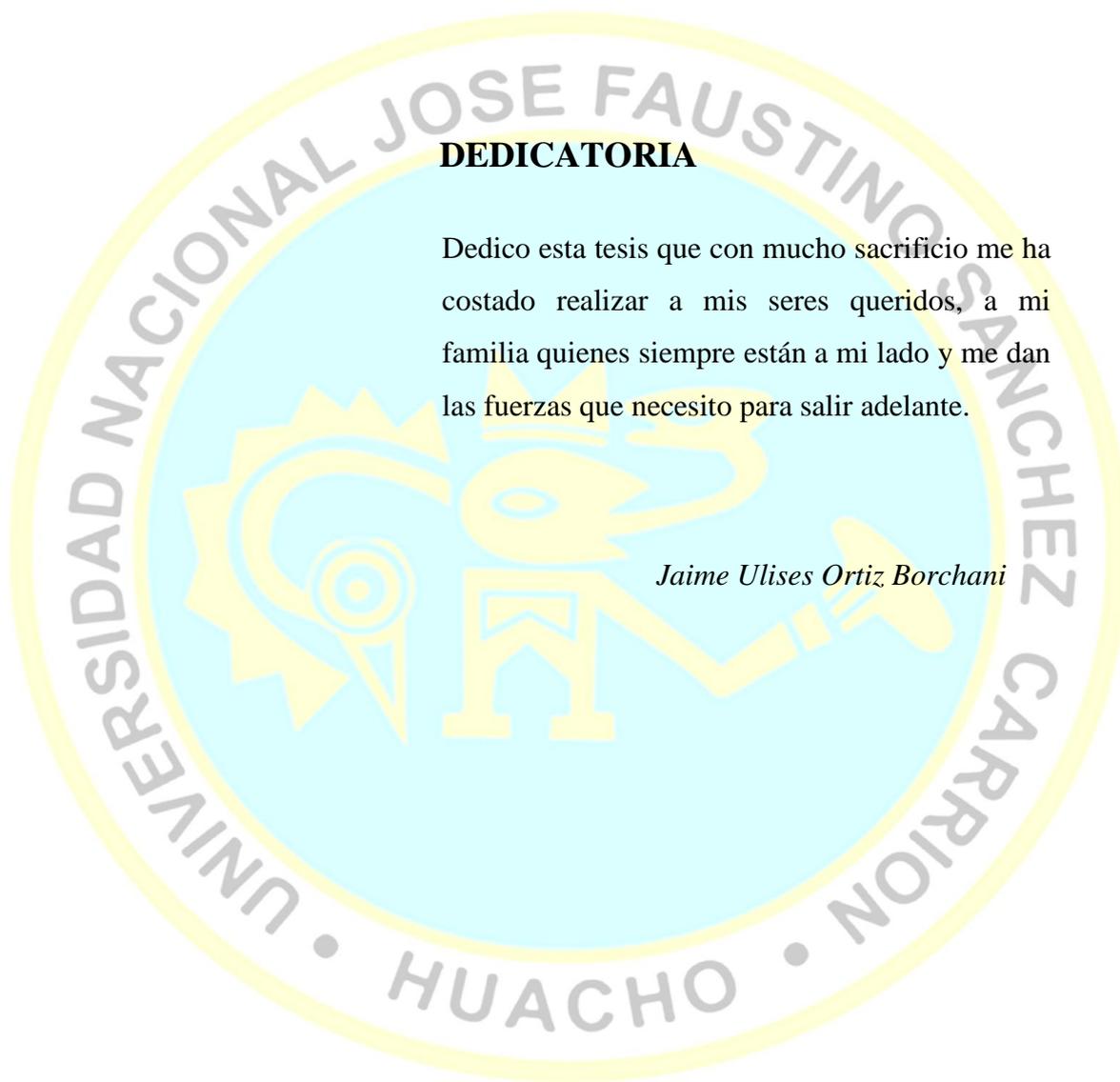
**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y
RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA
- 2017**

Jaime Ulises Ortiz Borchani

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. Flor de María Garivay Torres

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

Dedico esta tesis que con mucho sacrificio me ha costado realizar a mis seres queridos, a mi familia quienes siempre están a mi lado y me dan las fuerzas que necesito para salir adelante.

Jaime Ulises Ortiz Borchani

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso por darme la existencia y cubrirme a diario con su manto protector para gozar de buena salud, de inteligencia y estar lejos de los peligros.

Agradezco a mi familia quienes siempre han estado cerca de mí y me alientan a seguir superándome cada día y sobre todo a ser una buena persona.

Agradezco de manera especial a mi asesora de tesis, la Dra. Flor de María Garivay Torres, quien ha dedicado parte de su tiempo en guiarme y asesorarme para que mi tesis este hoy lista y me sienta satisfecho de haberla realizado.

Agradezco a la UNJFSC que me albergó durante este tiempo permitiendo que siga estudios de Maestría que hoy veo culminado, gracias por la oportunidad de capacitarme junto a excelentes docentes que han contribuido en mi avance profesional.

Jaime Ulises Ortiz Borchani

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	13
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Bases filosóficas	34
2.4 Definición de términos básicos	37
2.5 Hipótesis de investigación	40
2.5.1 Hipótesis general	40
2.5.2 Hipótesis específicas	40
2.6 Operacionalización de las variables	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	45
3.2 Población y muestra	46
3.2.1 Población	46

3.2.2	Muestra	47
3.3	Técnicas de recolección de datos	48
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	49
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	50
4.2	Contrastación de hipótesis	68
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	75
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	77
6.2	Recomendaciones	78
REFERENCIAS		80
7.1	Fuentes documentales	80
7.2	Fuentes bibliográficas	81
7.3	Fuentes hemerográficas	82
7.4	Fuentes electrónicas	82
ANEXOS		84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de frecuencia de la variable Calidad del servicio.	50
Tabla 2. Análisis de frecuencia de la dimensión Fiabilidad.	51
Tabla 3. Análisis de frecuencia de la dimensión Sensibilidad.	52
Tabla 4. Análisis de frecuencia de la dimensión Seguridad.	53
Tabla 5. Análisis de frecuencia de la dimensión Empatía.	54
Tabla 6. Análisis de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.	55
Tabla 7. Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.	56
Tabla 8. Análisis de frecuencia de la dimensión Expectativas.	57
Tabla 9. Análisis de frecuencia de la dimensión Percepciones.	58
Tabla 10. Análisis de frecuencia de la dimensión Atención de quejas.	59
Tabla 11. Análisis de frecuencia de la dimensión Conformidad.	60
Tabla 12. Análisis de frecuencia de la dimensión Información.	61
Tabla 13. Análisis de tabla cruzada de la variable Calidad del servicio y Satisfacción del usuario.	62
Tabla 14. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.	63
Tabla 15. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Sensibilidad y Satisfacción del usuario.	64
Tabla 16. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.	65

Tabla 17. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.	66
Tabla 18. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.	67
Tabla 19. <i>Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la variable Calidad del servicio y la variable Satisfacción del usuario.</i>	68
Tabla 20. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario.	69
Tabla 21. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Sensibilidad y la variable Satisfacción del usuario.	70
Tabla 22. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del usuario.	71
Tabla 23. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de dimensión Empatía y la variable Satisfacción del usuario.	72
Tabla 24. <i>Análisis del estadístico Correlación de Pearson de dimensión Elementos tangibles y la variable Satisfacción del usuario.</i>	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de frecuencia de la variable Calidad del servicio.....	50
Figura 2. Análisis de frecuencia de la dimensión Fiabilidad.	51
Figura 3. Análisis de frecuencia de la dimensión Sensibilidad.....	52
Figura 4. Análisis de frecuencia de la dimensión Seguridad.	53
Figura 5. Análisis de frecuencia de la dimensión Empatía.	54
Figura 6. Análisis de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.	55
Figura 7. Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.	56
Figura 8. Análisis de frecuencia de la dimensión Expectativas.	57
Figura 9. Análisis de frecuencia de la dimensión Percepciones.....	58
Figura 10. Análisis de frecuencia de la dimensión Atención de quejas.	59
Figura 11. Análisis de frecuencia de la dimensión Conformidad.	60
Figura 12. Análisis de frecuencia de la dimensión Información.....	61
Figura 13. Análisis de tabla cruzada de la variable Calidad del servicio y Satisfacción del usuario.	62
Figura 14. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.	63
Figura 15. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Sensibilidad y Satisfacción del usuario.	64
Figura 16. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.	65

Figura 17. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.
..... 66

Figura 18. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.
..... 67



RESUMEN

La investigación realizada lleva por título calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. El objetivo de la presente investigación es demostrar si existe relación 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.

El diseño de investigación corresponde a no experimental, transversal, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 230 usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017. Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron: el cuestionario del modelo SERVQUAL sobre Calidad del servicio y el cuestionario sobre satisfacción del usuario.

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.

Las conclusiones a las que se llegó con la investigación 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.

Palabras clave: Calidad del servicio y satisfacción del usuario

ABSTRACT

The research carried out is entitled quality of service and the satisfaction of user in the Sub Management of Tax Administration and Revenue at Santa María District Municipality - 2017. The objective of the present research is to demonstrate if there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of user in the Sub Management of Tax Administration and Revenue at Santa María District Municipality - 2017.

The research design corresponds to non-experimental, transversal, correlational. The study sample consisted of 230 users in the Sub Management of Tax Administration and Revenue at Santa María District Municipality - 2017. The data collection instruments used were: the SERVQUAL model questionnaire on quality of service and the questionnaire on satisfaction of user.

The results that finally reached were that in terms of the quality of service variable, the% of users said they were located at the average level and the% of users said they were at the low level.

The conclusions reached with the research is that there is a significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of user in the Sub Management of Tax Administration and Revenue at Santa María District Municipality - 2017.

Keywords: Quality of service, satisfaction of user

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad demostrar si existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2018, para mejorar de esta manera la percepción que tienen los usuarios con respecto a los servicios que se brindan en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María.

Para la presentación de lo investigado se ha tomado en cuenta el orden de una investigación de enfoque cuantitativo, la misma que se divide en seis capítulos que están conformados de la siguiente manera:

El primer capítulo, corresponde a la descripción de la realidad problemática, en la cual se evidencia que el servicio brindado en el contexto de estudio debe mejorar pues los usuarios no se sienten satisfechos con el mismo. También se han formulado los problemas de investigación para lo cual se hizo un estudio exhaustivo de las dimensiones que corresponden a las variables de estudio y poder desarrollarlas en relación a las mismas, se redactaron los objetivos de investigación, la justificación de la investigación, la delimitación del estudio, y la viabilidad de la misma.

El segundo capítulo, corresponde a la realización de los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional como internacional donde se ha comprobado que esta es una problemática que no solo se vive a nivel local, sino que en muchos lugares de nuestro país y en el exterior se ha vuelto una preocupación latente. También se incluyen en este capítulo, las bases teóricas, la definición de los términos básicos, el planteamiento de las hipótesis de investigación que posteriormente permitirán plantear las hipótesis estadísticas de investigación y la operacionalización de las variables para lo cual se hace uso de una matriz a manera de cuadro en la que se plasman los datos más importantes de las variables, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El tercer capítulo, corresponde a la explicación del diseño de investigación, así como la presentación de la población y muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos

que se han utilizado para aplicar a la muestra de estudio y las técnicas de procesamiento de información que explican que pasos se van a seguir para obtener los resultados preliminares de la investigación.

El cuarto capítulo, que corresponde a la presentación de los resultados, incluye tablas y figuras que corresponden a los resultados obtenidos a través del procesamiento de los datos en el capítulo anterior y que en este capítulo se presentan a través de tablas de frecuencia, tablas de contingencia donde aparecen el cruce de dos variables o de las dimensiones de una variable con la otra y las figuras a manera de gráfico de barras. Asimismo, se incluye la contrastación de hipótesis que permite arribar a las primeras conclusiones de la investigación.

El quinto capítulo, que corresponde a la discusión de los resultados corresponde a explicar en primer lugar los resultados a los que se ha llegado con la presente investigación y luego se presenta la contrastación de resultados de la presente investigación con otras que se han consignado en los antecedentes y que en sus resultados o en el procedimiento se asemejan a la actual.

El sexto capítulo que corresponde a la presentación de las conclusiones a las que finalmente arriba el autor gracias a la aplicación de los estadísticos correspondientes y las recomendaciones que el autor propone con la finalidad de mejorar la realidad problemática que existe en el contexto investigado.

Asimismo, se adjuntan al final las referencias divididas en referencias documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas con las cuales se ha podido elaborar la parte teórica de la investigación y ha permitido direccionar la parte práctica de la misma.

Y los anexos, que lo conforman la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos y la base de datos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; todo forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la calidad, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan (Blog Calidad y Excelencia, 2016).

Sin embargo, una problemática por la que atraviesan todas las organizaciones del mundo, es la búsqueda continua de la satisfacción del cliente, tanto en entidad privadas como públicas mediante la mejora continua.

Las diferentes organizaciones públicas del mundo, buscan mediante la mejora de la calidad de atención al cliente, cubrir las expectativas y buscar la satisfacción del usuario.

América Latina no es ajena a dicha problemática, ya que trata mediante diversos métodos mejorar el servicio que ya prestan, tanto en la calidad del servicio como en tratar de emplear los menores recursos posibles y con la menor cantidad de empleados.

A nivel global el servicio al cliente deja mucho que desear — sólo el 58% de las compañías comienzan a implementar estrategias de experiencia del consumidor, según el Reporte de Experiencia de Compra Integrada Econsultancy/CACI. Esta situación es todavía más grave en América Latina, las empresas tienen problemas para cambiar a la misma velocidad que los consumidores, abundan las páginas web saturadas que no se

personalizan, centros de atención con tiempos de espera abrumadores e incontables barreras para resolver sus problemas independientemente del canal que utilicen.

En un artículo publicado por Bollar (2016) se manifiesta que: América Latina adoptar un moderno servicio de atención no se considera como una meta estratégica de alta prioridad. La situación ha llegado a ser tan extrema que en Brasil se ha tenido que regular la respuesta a las quejas de clientes bajo pena de multa. México es el país de la región con peor nivel de servicio al cliente según un estudio de Accenture, no sólo es la principal razón para cambiar de proveedor, sino que está poniendo en riesgo el desarrollo de México en la exportación de Servicios de Atención a Clientes.

Bollar continúa diciendo: La banca y comercio son las industrias que pierden más clientes por un mal servicio al cliente, con una media del 37%, seguido por seguros (19%), turismo (12%) y aerolíneas (11%).

En nuestro País, ante dicha problemática, se han presentado leyes con la finalidad de buscar la satisfacción del usuario, por citar la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM de fecha 09.01.2013, la misma que tiene la finalidad de “impulsar un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, pág. 6).

Asimismo, la Secretaría de la Presidencia de Consejo de Ministros publicó el 12.08.2015 el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, cuya finalidad es “brindar a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, pág. 3).

Con respecto a las municipalidades, tanto distritales como provinciales, son entes que tienen un contacto directo con la población a diferencia de los gobiernos regionales, tal como se indica en la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, que dice: “Los

gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades” (Congreso de la República, 2003, pág. 7). Por tanto, al tener un contacto directo con los usuarios en sus diferentes áreas, la calidad que le proporcionemos al servicio que prestemos, va a influenciar directamente en la satisfacción percibida por el usuario.

La presente investigación tendrá como espacio de investigación a la Municipalidad Distrital de Santa María, la misma que se ubica en la provincia de Huaura. Santa María es uno de los distritos geográficos más grandes dentro de la jurisdicción, con una población de 33,496 habitantes (Municipalidad Distrital de Huaura, 2016, pág. 6).

La problemática que se vivencia en esta Municipalidad es que aproximadamente el 60% de las atenciones solicitadas por los diferentes usuarios que acuden diariamente a la Municipalidad Distrital de Santa María, involucra a la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, por tanto, es necesario evaluar las prestaciones que se brindan a fin de garantizar la calidad del servicio prestado y evaluar la satisfacción del usuario a fin de proponer mejoras.

Desde el año 2017, la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas ha cambiado de Sistema de Determinación de Impuesto Predial, implementado un Sistema de Recaudación Tributaria Municipal (SRTM – MEF), el mismo que permite realizar un correcto cálculo tributario, por dicho medio se indica que tributan en la Municipalidad Distrital de Santa María aproximadamente 7,000 contribuyentes (entre morosos y activos).

Así mismo esta Municipalidad no cuenta con una oficina de catastro, lo que limita la ubicación de los contribuyentes o la ubicación del predio el mismo que mediante el presente software permite no con exactitud la ubicación del predio, pero si ubicar la cuadra o manzana y sector del predio, lo que antes se desconocía.

Otro problema es la falta de organización y distribución del personal que no se realiza como se debería, así mismo no se adecúan al Reglamento de Organización y Funciones y a los procedimientos aprobados en el TUPA, no se tiene conocimiento de qué procedimientos debe realizar cada departamento, no hay una simplificación administrativa,

ni tampoco hay una correcta distribución del trabajo de las actividades a realizar por lo que la prestación de servicios no se realiza de una forma adecuada, así mismo los equipos informáticos presentan dificultades, así mismo no hay el suficiente abastecimiento oportuno de suministros para las impresoras lo que genera malestar al usuario y al personal.

Esta falta de organización, distribución del personal y del trabajo puede generar problemas de calidad y satisfacción de los usuarios.

Ante la problemática descrita, nace la propuesta de realizar este trabajo de investigación, nace frente a las necesidades de dar calidad a los servicios prestados y satisfacer al usuario que realiza trámites con la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, a fin de realizar la reorganización del personal, distribución del personal según el ROF, delegación de funciones, distribución de la carga laboral de los procedimientos del TUPA, capacitación al personal, entre otros.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación 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?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?

¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?

¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?

¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar si existe relación 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.

1.3.2 Objetivos específicos

Demostrar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Demostrar si existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Demostrar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Demostrar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Demostrar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica.

Se justifica la realización de la presente investigación, porque permitirá conocer mejor las teorías existentes acerca de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, ya que en la actualidad diferentes autores han desarrollado un marco teórico coherente en base a estos temas trascendentales y de relevancia social en nuestra sociedad.

1.4.2 Justificación práctica.

Se justifica porque a partir de los resultados se plantearán soluciones y/o sugerencias, para aplicarlas y mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción de los usuarios que realicen algún trámite en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María.

1.4.3 Justificación metodológica.

Se justifica metodológicamente por que los instrumentos de recolección de datos utilizados en el presente trabajo de investigación pasarán por la evaluación de validez y confiabilidad, por lo tanto, servirán en el futuro para otros investigadores que desarrollen temas afines a la presente investigación. Además, el desarrollo del trabajo de investigación se sujetará estrictamente al formato de una investigación de enfoque cuantitativo, lo que también servirá como guía para futuras investigaciones con este enfoque de investigación.

1.5 Delimitaciones del estudio

El estudio se llevará a cabo en el distrito de Santa María, que pertenece a la provincia de Huaura en la región Lima provincias, específicamente en la Sub Gerencia de

Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María, durante el año 2017.

La Sub gerencia de Administración Tributaria y Rentas cuenta con 19 colaboradores los mismos que se detallan como se indica:

Oficinas	Nombrados	Contratados	Cantidad de personal
Sub gerencia de administración tributaria	1	1	2
Departamento de predios	3	1	4
Departamento de recaudación y control	-	-	-
Departamento de cobranza coactiva	-	2	2
Departamento de fiscalización tributaria	-	3	3
Personal de campo	2	6	8
Archivo de la subgerencia	1	-	1
TOTAL	7	13	20

1.6 Viabilidad del estudio

En primer lugar, se cuenta con la información suficiente para desarrollar un coherente y adecuado marco teórico que guíe la investigación.

También se tiene el permiso correspondiente de la Municipalidad Distrital de Santa María para llevar a cabo la investigación, en cuanto a presentar la problemática actual, así como del recojo de datos para llegar a los resultados de la misma.

El investigador cuenta con la disposición del tiempo para desarrollar la investigación en este tiempo y finalmente, se cuenta con el financiamiento para solventar la investigación en todo su proceso y llegar a su culminación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.

El objetivo general de este trabajo es determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). La población objeto de estudio son todos los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, que asciende a 280 a fecha de realización del estudio. Las conclusiones fueron que, se ha comprobado que la calidad del servicio influye sobre la satisfacción del usuario, de forma que los aumentos en la calidad del servicio producen aumentos en la satisfacción del usuario. En el contexto del servicio evaluado, este efecto únicamente se produce a partir de los aspectos intangibles de la calidad del servicio. Por otro lado, también se ha verificado que la satisfacción del usuario influye sobre la calidad del servicio, de modo que los aumentos en la satisfacción del usuario producen aumentos en la calidad del servicio. Además, también se ha sugerido que la relación que se produce entre calidad del

servicio y satisfacción del usuario es bidireccional, de forma que ambos constructos son causa y consecuencia el uno del otro. En el contexto del servicio evaluado, calidad del servicio y satisfacción del usuario son percibidos como conceptos distintos, aunque íntimamente relacionados, en línea con el consenso general.

Porras, E. (2013). Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

El objetivo es identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio (Colombia). Muestra: La aplicación definitiva del cuestionario de estudiantes contó con una muestra total de 670 estudiantes de ocho colegios. La aplicación definitiva del cuestionario de docentes contó con una muestra total de 392 docentes de ocho colegios y la aplicación definitiva del cuestionario de padres contó con una muestra total de 438 padres de ocho colegios. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Según el análisis factorial realizado, de las ocho dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los estudiantes, la dimensión Seguridad emocional muestra alta incidencia en su satisfacción, fundamentalmente los factores relacionados con el trato que reciben de parte de las personas con quienes interactúan en el colegio y los hallazgos anteriores relacionados con las dimensiones y factores estudiados, muestran que para los tres grupos son importantes las necesidades relacionadas con la parte emocional y socioafectiva, como por ejemplo los sentimientos hacia el otro, el interactuar y compartir con los demás. Cabe resaltar que estas 477 dimensiones y factores no son

adecuadamente valorados a través de la autoevaluación institucional, por cuanto no hay ítems específicos que los midan; de ahí la necesidad de que las instituciones educativas, consideren, además de la autoevaluación institucional, la aplicación de unos instrumentos adicionales, como los que aportamos en esta investigación, para valorar el nivel de satisfacción de necesidades de los distintos grupos de interés.

Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas Venezuela.

Actualmente el Estado Venezolano ha tomado parte en el abastecimiento y venta de alimentos como una política para garantizar la soberanía alimentaria del país. Estas medidas han sido fortalecidas mediante la creación de nuevas redes de distribución y a través de la nacionalización de antiguas cadenas de supermercados. Dichas políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes / ciudadanos a los cuales van dirigidos. Considerando estos factores, surgió la siguiente interrogante ¿cuál será la percepción, por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno? Para el abordaje de la investigación se tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL) ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos. El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transeccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala

CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la “Misión Alimentación”. El tamaño de la población estuvo conformado por 2.950 beneficiarios/día. El tamaño de la muestra se determinó de manera probabilística, con un nivel de confianza del 95% y estuvo conformada por 839 clientes que realizaron alguna compra en la red directa PDVAL del Distrito Capital. Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y la el tiempo de espera en las cajas (pág. xi).

García, J. (2012). Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento”. Periodo 2011. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Con la definición de los conceptos de calidad de salud pública y de la consideración de las organizaciones de salud pública como organizaciones de servicios, se plantea la conveniencia de poder llegar a establecer un modelo de evaluación de la calidad en la atención de los servicios de salud pública basado en criterios objetivos de los usuarios con indicadores que permitan conocer el problema que inciden en la calidad y calidez de la atención particularmente en las unidades de atención primaria, el Subcentro de Salud “El Bosque” corresponde a este primer nivel y nunca se ha realizado evaluación de la atención. El objetivo fue evaluar la calidad y calidez de la atención y a partir de ésta se elaboró una Propuesta de Mejoramiento, se identificó la demanda en los servicios y aspectos de filiación de los usuarios,

además se registró la infraestructura, el tipo de equipamiento, que tiene esta unidad, también se caracterizó el criterio de los usuarios sobre la calidad técnica y calidez de la atención, midiendo el grado de satisfacción de éstos. Este estudio se lo realizó en la consulta externa del Subcentro de Salud “EL Bosque” del Área 1 de Machala. La investigación se efectuó en bases a encuestas aplicadas a los usuarios mayores de 17 años que recibieron atención durante los meses octubre y noviembre del 2011, tomando en consideración aspectos generales de atención, ambientes y atención en los servicios, el trato del personal. Se encuestó a 393 pacientes de los cuales el 9% fueron masculinos y el 91% de sexo femenino. Los resultados fueron El 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%. Lo que nos demuestra como promedio en la satisfacción del usuario está entre buena y muy buena la calificación de la atención. Con el análisis de esta información, basado en los resultados provenientes de las encuestas se procedió a la elaboración de una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención (pág. IV).

Lascuraín, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana, México DF.

El objetivo fue diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. Población: La población que es objeto de esta investigación estará formada por los clientes de la empresa, del producto unidades de energía eléctrica ininterrumpida, que se encuentran diferentes partes de la República Mexicana. Dado que la presente investigación se encuentra bajo el enfoque cualitativo, la recolección de datos

consistirá en obtener la perspectiva y puntos de vista de los clientes de la empresa. Para lo anterior se utilizará como instrumento una entrevista con los clientes de la empresa, mediante una entrevista semi estructurada con una guía diseñada para tal fin. Cada entrevista tendrá una duración aproximada de 30 a 40 minutos. Dicha entrevista será audio grabada y se tomarán notas de campo. Conclusiones: Considero que los objetivos fueron cumplidos de forma satisfactoria ya que a lo largo del desarrollo de la tesis pude realizar una investigación que me permitió conocer más a fondo los modelos y los trabajos que se están realizando actualmente para lograr la satisfacción de los clientes, y con esta información como base y la información particular de la empresa pude obtener un modelo que representa a la compañía de este estudio. También pude encontrar los factores que son importantes para la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes en dónde, para mi asombro, el precio de las unidades no es uno de los más importantes.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. El universo de la población sobre el cual se ha trabajado, estuvo constituido por 1,824 habitantes, de la Municipalidad Provincial de Corongo. La muestra está constituida por 361 pobladores. La forma como fueron recogidos fue Mediante una encuesta realizada, en la que se aplicó un cuestionario conteniendo 31 preguntas con temas de las variables de estudio, se recogió información, que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo,

representada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89.8% de los encuestados. Se concluye que, según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad (pág. Ix).

Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú.

El propósito de la Investigación es determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Luego de desarrollar la fase empírica de la investigación apoyada en los antecedentes y fundamentos teóricos necesarios, y después de procesarse estadísticamente los resultados se concluyó que existe correlación positiva alta de 0.859 (Valor r de Pearson) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. Solo el 32.6% de los pobladores encuestados, sobre calidad de servicio, califica en el nivel “a veces”, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique en un nivel “casi siempre”. La eficiencia muestra una correlación positiva alta de 0.834 (Valor r de Pearson) en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad. Concordante con lo anterior, el 21% de los encuestados sostiene que la eficacia se evidencia como “a veces”, lo cual influiría en la fidelización de los usuarios del

Municipio. Esto implicaría que la eficacia de la calidad del servicio y la fidelización de los usuarios de la Municipalidad tienen una relación significativa de 0.850 (Valor r de Pearson). Con respecto a la accesibilidad a los servicios, el 15.9% de los encuestados sostiene que la accesibilidad se evidencia como “a veces”, lo cual influiría en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad. Esto implicaría que la accesibilidad a los servicios y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, se encuentra relacionada con 0.850 (Valor r de Pearson) (pág. ix).

Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

De acuerdo al objetivo general de la investigación el cual es Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 385 usuarios, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por consiguiente, en cuanto a la contratación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el

usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos (pág. x).

Inca, M. (Inca, 2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada

a describir, predecir o retro decir la realidad. La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. xiii Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios (Inca, 2015) (págs. xII-xIII).

Quispe, Y. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer el ¿cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015? Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Material y Método: El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba

estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento. Resultados: Los resultados en datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Conclusiones: En general utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario (pág. XIII).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad del servicio.

Orígenes de la calidad.

Con respecto a los orígenes del término calidad y su aplicación práctica en las organizaciones, Manene (2010) explica que a través del tiempo se ha pasado por tres etapas diferenciadas entre ellas:

- Control de calidad enfocada hacia los productos terminados.

La primera etapa iniciada con la revolución industrial consistió en la inspección a los productos terminados, clasificándolos como aprobados o rechazados; estos últimos debían ser sometidos a un reprocesamiento en caso de ser posible o simplemente eliminados.

En esta concepción tradicional, la calidad normalmente se asocia con una cadena de producción y a menudo se ve como competidora de otras prioridades empresariales como la reducción de costos y de la productividad. Para aumentar la productividad se tenía que sacrificar la calidad. Otro problema con este concepto tradicional de la calidad es el de centrarse en la corrección de errores después de hechos; esta filosofía de comprobar y arreglar después no sólo permite la existencia de errores, sino que además los incorpora al sistema. El último problema de este enfoque, es que resulta muy caro arreglar las cosas que han salido mal. No sólo permite errores sino, que los incorpora al sistema a través de la filosofía de comprobar y arreglar luego (Manene, 2010).

En esta primera etapa surgió cierta controversia entre la productividad y la calidad, y se llegó a priorizar la productividad, es decir era más relevante producir más y en segundo plano se colocó a la calidad. Sin embargo, este sistema permitía los errores y los resultados eran nefastos, pues corregir errores por lo general atenta contra los niveles de productividad.

- Control Estadístico de procesos.

La segunda etapa, iniciada en la primera mitad del siglo XX, insistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección. Con este enfoque se logró extender el concepto de calidad a todo el proceso de producción, lográndose mejoras significativas en términos de calidad, reducción de costos y de productividad. Las ventajas que ofrecía el Control Estadístico permitieron ampliar su aplicación a otras áreas de la organización; sin embargo, se

advirtió que si bien este método mejoraba tremendamente los resultados de la empresa resultaba insuficiente para enfrentar la creciente competitividad (Manene, 2010).

Ya a inicios del siglo XX se da más importancia a la calidad, pero se innova con la aplicación de técnicas estadísticas que permiten mejorar la calidad de los productos y servicios, pero también surgía un elemento importante como es la competitividad y el uso de estas técnicas resultaron insuficientes, Sin embargo, lo que iba en aumento era poner más atención a la calidad de los productos y ya se le relacionaba con los costos bajos y la productividad.

- Control Total de Calidad o Calidad Total.

La tercera etapa, nace con el Control Total de Calidad y la idea de la Mejora Continua, como una manera de tener éxito en el viaje hacia la excelencia, es decir para lograr la Calidad Total. Este concepto nació en la década de los cincuenta en los Estados Unidos, pero fue en Japón donde se desarrolla y aplica a plenitud, introduciéndose importantes y novedosos conceptos tales como:

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y clientes externos.
- La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- La calidad no solo debe buscarse en el producto sino en todas las funciones de la organización.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios (Manene, 2010).

A mediados del siglo XX irrumpe un concepto que hasta la actualidad viene perfeccionándose y es la Calidad Total. Este modelo nace en los Estados Unidos, pero es

adoptado por Japón quien introduce por primera vez en su producción logrando un notable cambio y mejora de sus organizaciones y su eje principal es la excelencia.

Definiciones.

- Calidad

“Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección” (Matsumoto, 2014, pág. 184).

El organismo internacional de normalización, ISO, ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. Complementando esta definición, diremos que las necesidades explícitas se definen mediante una relación contractual entre Clientes y Proveedores; mientras las necesidades implícitas se definen según las condiciones que imperan en el mercado (Manene, 2010).

Por lo tanto, en todo servicio o producto entregado al cliente la característica fundamental que se debe tener en cuenta es la calidad, ya que es a través de ella que se va poder satisfacer y cubrir las necesidades de los clientes y se asegura su fidelidad al producto.

- Calidad total

La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos

estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro (Manene, 2010).

Este término si bien en sus inicios estuvo dirigido a las empresas que producían bienes, poco a poco fue introduciéndose en todos los ámbitos de la vida, y es así como en la actualidad las instituciones públicas y privadas, organizaciones, corporaciones, instituciones, etc., practican la calidad total en los productos o servicios que brindan. De esa forma aseguran su estabilidad, su permanencia y sobre todo su progreso.

- Calidad del servicio

En este punto se han incluido dos definiciones que engloban lo que se pretende analizar en la presente investigación:

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. Deming (1989) citado por (Redhead, 2015, pág. 23).

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Matsumoto, 2014, págs. 184-185).

Si se traslada este término a las experiencias que se desarrollan en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María, se concluye que los usuarios presentan problemas de satisfacción con el servicio brindado pues es necesario mejorar la calidad tomando en cuenta las características de esta. Pero para lograrlo es necesario que quienes están a cargo de brindar el servicio de calidad conozcan a profundidad este tema y lo sepan llevar a la práctica.

- Cultura de la calidad

El nuevo enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y por tanto una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los modos de administración tradicional (Manene, 2010).

Hablar de cultura de la calidad, en las organizaciones es compromiso de todos los que la conforman, no es el deber de unos pocos o de los gerentes atender los procesos de calidad, sino que significa que todos estén involucrados en aceptar cambiar aquellos que no está conforme con brindar servicios de calidad.

Manene (2010) continúa explicando y dice:

Hay que establecer la mentalidad de cero defectos. Esto tiene el propósito de erradicar el desperdicio, en todas las formas como se presente, eliminando las actividades que no agregan valor. “Cero defectos” consiste en tener una actitud sistemática hacia el no-error. No se trata de perseguir a los subalternos porque cometen errores, ya que eso mataría su iniciativa, de lo que se trata es de despertar la conciencia de no equivocarse.

La cultura de la calidad promueve la eliminación de todo tipo de despilfarros. La ventaja competitiva está en la reducción de errores y en el mejoramiento continuo de los procesos; ahí radica la reducción de costos.

Es ante todo una responsabilidad gerencial. los mandos directivos deben ser líderes. capaces de involucrar y comprometer al personal en las acciones de mejora. Reducir errores solo será posible con la participación de todos y cada uno de los miembros de la organización.

Por lo tanto, cuando se ha implantado una cultura de la calidad, los individuos han entendido que, en vez de equivocarse y aprender de los errores, es necesario desarrollar los procesos con eficiencia y eficacia, de tal manera que los errores y defectos desaparezcan. A

eso se le ha llamado asumir el valor de “cero defectos”, que contribuye positivamente en la organización a lograr sus metas.

La cultura de la calidad requiere el planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como organizacionales. Un cambio organizacional orientado hacia la calidad privilegiará aspectos como los siguientes:

- Compromiso y consenso con visiones, misiones y objetivos estratégicos.
- Promoción y estímulo de conductas cuyo objetivo sea el aprendizaje.
- Favorecer la conversión de los valores a acciones proactivas.
- Fomentar y entrenar equipos autónomos con capacidad de autodirigirse.
- Promover el comportamiento comprometido y dinámico frente al pasivo.
- Establecer objetivos comunes que estimulen antes que empujen.
- Dar autonomía dinámica, delegación y enriquecimiento de puestos y tareas.
- Estimular la creencia de que puede llevarse a cabo cualquier objetivo.
- Ejercer un liderazgo que estimule la mejora en continuidad.
- Valorar y promover la formación continua del personal.
- Crear factores de evaluación de desempeño basados en la creatividad e innovación.
- Proponer programas permanentes de capacitación y entrenamiento (Manene, 2010).

El modelo SERVQUAL.

El modelo es una herramienta analítica. Permite la gestión de identificar sistemáticamente las brechas de calidad de servicio entre un número de variables que afectan a la calidad de la oferta. El modelo se centra externamente. Permite la identificación de los factores relevantes de calidad de servicio desde el punto de vista del consumidor (Redhead, 2015, pág. 25).

Este modelo se ha creado para conocer la percepción que tienen los clientes que consumen un determinado producto o usuarios de un servicio en relación a la calidad de los mismos. Sus siglas están en inglés y significa (Service of Quality) Servicio de calidad y es muy importante pues permite determinar el nivel de calidad del servicio que se brinda.

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Matsumoto, 2014, pág. 185).

Por ser importante conocer la calidad del servicio percibida por los usuarios de las organizaciones es que se ha tomado en cuenta estudiar esta variable a través de este modelo pues se considera el más completo y el que mejor se adapta a la realidad investigada en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María. De los resultados que se obtengan a través de la investigación se podrán plantear propuestas para mejorar.

Dimensiones del modelo SERVQUAL.

A continuación, y tomando en cuenta el modelo SERVQUAL se van a explicar las dimensiones que lo conforman y que permiten medir la variable Calidad del servicio:

- **Fiabilidad:**

“Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de forma eficiente y sin fallos que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios procesos experimentados y personal cualificado para ejecutarlos. Cuando la fiabilidad es baja, existen riesgos graves de pérdida de confianza de los clientes (incluso la pérdida del cliente) y elevados costes de reparación (los llamados costes de la “no calidad”) (Dirección de Modernización y Calidad , 2014, pág. 16).

- Sensibilidad:

“Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

No basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario. El servicio diferido no puede plantearse en gran parte de las actividades económicas y sociales de hoy en día. La capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez y/o puntualidad de su solución. (Dirección de Modernización y Calidad , 2014, pág. 17)

- Seguridad:

“Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de

duda sobre el proceso y sus resultados (Dirección de Modernización y Calidad , 2014, pág. 17).

- Empatía:

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados al usuario de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo (Dirección de Modernización y Calidad , 2014, pág. 18)

- Elementos tangibles:

“Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario (Dirección de Modernización y Calidad , 2014, págs. 18-19).

Sistemas de Calidad.

- Normas ISO

Las normas ISO representan un conjunto de normas de aseguramiento de la Calidad destinadas a dar confianza al cliente respecto a la satisfacción de sus necesidades. El cumplimiento de una Norma, elegida como referencia, da oportunidad a la organización de obtener la certificación.

La **Certificación** es el procedimiento por el que una tercera parte garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio está conformado según los requerimientos de una norma dada.

Por su parte, la **Autoevaluación**, es un examen global y sistemático, que realiza la propia organización. Sobre sus actividades y resultados. Toma como referencia un modelo de excelencia determinado que supone una guía para alcanzar la Calidad Total (aiteco consultores, 2018).

- EFQM

El modelo EFQM ha sido desarrollado por la Fundación Europea para Gestión de la Calidad. Básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo llegando a conocer cuál es su estado respecto al ideal de excelencia empresarial que encarna el modelo, así como sus oportunidades de mejora. Muchas son las aportaciones que el Modelo Europeo hace sobre una organización al enfocarla y tratarla en su globalidad y al introducir la evaluación como base para un diagnóstico de situación y punto de partida para intervenir hacia la mejora permanente.

El modelo proporciona a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice cómo hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros.

La idea básica del modelo es “una organización tiene unos resultados excelentes cuando hay un liderazgo comprometido con la calidad, que tiene una estrategia clara y que con una buena gestión de los recursos humanos y materiales es capaz de transformar todos esos recursos en procesos eficaces y eficientes,

de manera que los clientes, las personas y toda la sociedad se beneficien". (fundacionede.org, s.f.)

El Modelo de Excelencia de la EFQM es un marco no prescriptivo basado en nueve criterios, cinco de ellos "Facilitadores o agentes" y cuatro "Resultados". Los criterios "Agentes" se refieren a lo que una organización hace. Los criterios "Resultados" se relacionan con lo que la organización logra. Los Resultados son causados por los "Agentes" y se mejoran mediante la retroalimentación (Martínez & Riopérez, 2005, pág. 37).

- **Malcom Baldrige**

El modelo Malcom Baldrige se enfoca básicamente en los directivos de las organizaciones, siendo este el mejor método para el despliegue de la excelencia operativa en toda la empresa ya que logra comunicar el enfoque al cliente y la planeación estratégica a todo el personal. Es considerado un modelo de gran valor en la actualidad y ha servido de referencia para otros modelos de calidad y competitividad en el mundo.

La idea básica del Modelo es proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice cómo hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros. El Baldrige National Quality Program fue creado por la Ley Pública 100-107, firmada el 20 de agosto de 1987.

El programa toma su nombre de Malcolm Baldrige, ciudadano americano que sirvió como Secretario de Comercio de su país a partir de 1981 hasta su muerte en 1987. El premio fue creado en virtud de su excelencia directiva y su contribución a la mejora a largo plazo en la eficacia y la eficiencia del gobierno. Después se traslada el concepto para evaluar la excelencia de las organizaciones (Baldemar, Lerma, & Terriquez, 2014, pág. 320).

2.2.2 Satisfacción del usuario.

Definiciones.

Usuario

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información (Hernández, 2011, pág. 349).

Y a la vez son los agentes más importantes del proceso de producción de bienes y servicios, pues todo se pone en marcha con la finalidad de entregar un bien o servicio y quien lo recibe es precisamente el usuario. Este usuario la mayoría de las veces elige que consumir o que usar de acuerdo al grado de satisfacción que obtiene, pero en ocasiones no tiene poder de elegir como es el caso de los usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María, en este caso lo que se debe mejorar es los niveles de satisfacción de quienes son ciudadanos pertenecientes a esta comuna para que se sientan satisfechos de su Institución.

Satisfacer

Significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios (Hernández, 2011, pág. 350)

Para las organizaciones o empresas este aspecto de la satisfacción debe ser la prioridad en todos sus procesos y quienes conforman los equipos de trabajo o de producción de bienes y servicios deben trabajar con esta mentalidad.

Satisfacción del usuario.

“Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas” (Gerson, 2006 citado por (Huamán, 2017)).

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor (Feigenbaum, s.f.).

Es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Hernández, 2011, pág. 353)

Pensar en el usuario es asegurar su continuidad en el uso del servicio brindado si es que tiene opción a elegir entre varios, y si no lo tiene como es el caso específico de la presente investigación, entonces se logrará que la tributación y rentas de los ciudadanos de esta comuna mejoren y con ello el distrito también progrese en beneficio de la misma comunidad.

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Se han tomado en cuenta las dimensiones propuestas por Huamán (2017) quien realizó una investigación en el año 2015 en una Municipalidad del Perú, en la provincia de Corongo y por lo tanto después de leer acerca de su propuesta, se ha determinado la semejanza que hay entre los espacios o contextos de investigación.

Esta investigadora planteó las siguientes dimensiones para medir la variable Satisfacción del usuario:

- Expectativa

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil (Matsumoto, 2014, pág. 185).

En esta dimensión los usuarios tienen una idea de qué es lo que quieren obtener del servicio, y al hacer uso de este comparan lo que ellos esperan con lo que se les es entregado. Por eso es importante entregar un buen servicio para lograr satisfacer lo que el usuario espera.

- Percepción

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles (Matsumoto, 2014, pág. 185).

Los usuarios al recibir el servicio lo someten a evaluación, que tan bueno, regular o pésimo fue el servicio. En ocasiones hay organizaciones que descuidan este punto generando una gran insatisfacción en los usuarios logrando su aversión y la falta de participación en las próximas oportunidades.

- **Atención de quejas**

Las empresas que usan las quejas como investigación las recolectan y las documentan, luego usan la información para identificar clientes insatisfechos, corregir problemas individuales cuando es posible e identificar puntos comunes de falla en el servicio. Este tipo de investigaciones aplica tanto para bienes como para servicios, pero en el caso de los últimos tiene un propósito muy importante en tiempo real (Vergara, 2014, pág. 63).

Es necesario poner atención a las quejas de los usuarios porque permiten a la organización mejorar en los puntos en que se siente incómodos los usuarios. Más aun si es un servicio a la comunidad como lo es desde la Municipalidad, hay que considerar aquellos aspectos en los cuales los usuarios se sienten inconformes.

- **Conformidad**

Los estudios de satisfacción de los usuarios atendidos pueden aportar una información de enorme transcendencia. Siendo para la administración pública conseguir que la calidad percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban, a esto llamamos conformidad del usuario. El ciudadano percibe y recibe unos servicios como los que él esperaba (Sacanell, 1995 citado por (Rodríguez, 2017, pág. 37).

Se debe poner énfasis en lograr que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado, de eso depende que se sientan a gusto y atendidos como debe ser haciendo sentir que se respetan sus derechos y se les tiene consideración. Si se trata de un área de la Municipalidad, es correcto brindar un adecuado servicio y que los usuarios estén conformes con este pues la razón de ser de estas instituciones se debe a la participación de sus ciudadanos.

- **Información**

Se refiere al funcionamiento y manejo del o los sistemas de acceso a los registros de los recursos de las colecciones con las

que cuente la unidad: catálogos (general, revistas); bases de datos; índices y resúmenes, entre otros. Es la percepción del usuario de la calidad del sistema después de haberlo utilizado, desde la forma en que permite hacer las búsquedas hasta la lista de resultados que obtiene (Congreso de la República, 2003) (Hernández, 2011, pág. 360).

En todo servicio lo importante es la información que se le provee al usuario, porque la mayoría de veces este viene a solicitar un servicio y desconoce el proceso que debe seguir para lograr realizar una acción. En desconocimiento de estos procesos genera incertidumbre y pérdida de tiempo, es por eso que se considera unos de los aspectos más relevantes de la satisfacción del usuario.

Teoría de los dos factores sobre satisfacción del usuario.

La teoría de los dos factores en la satisfacción del contribuyente sostiene que unas dimensiones de la prestación del servicio se relacionadas con la satisfacción al contribuyente y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del contribuyente. Swan y Combs (1976), y Silvestre & Johnston (1990) estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción (Huamán, 2017, pág. 23).

2.3 Bases filosóficas

Como fundamentos filosóficos de la investigación planteada se han tomado en cuenta el pensamiento de tres grandes autores dedicados a propiciar cambios en las organizaciones a través de la calidad. A continuación, se explicará el fundamento básico de sus teorías.

- Teoría de la Calidad según Williams Edwards Deming.

Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.

Su filosofía considerada como aportación fundamental es la “Mejora Continua”. Es por ello se le considera el padre de la “tercera revolución industrial” o “la revolución de la calidad” y se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad tales como se mencionan:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos, mantener la empresa y crear puestos de trabajo.
- Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.
- Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.
- Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema que mejorará la calidad y reducirá los costes.
- Instituir el entrenamiento de habilidades.
- Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
- Eliminar el miedo para que de esta forma todos puedan trabajar con eficacia.
- Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win; es decir las personas de todos los departamentos deben trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.

- Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad, puesto que solo puede dañar las relaciones entre los empleados; ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema de la empresa.
- Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos los cuales sustituyen el liderazgo.
- Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.
- Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
- Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos (Quispe, 2015, págs. 34-35).

▪ Teoría de la Calidad según Philip Crosby.

Para Crosby la calidad es gratis, definiéndola como: “conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100% de la conformidad es 36 igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer y promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez, puesto que las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos.

Su filosofía se basa en “cero defectos”, que enfoca a elevar las expectativas de la administración, motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad, razones por la cual Crosby propuso catorce pasos que son:

- Compromiso de la gerencia.
- Equipo de mejora de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Costo de la evaluación de la calidad.
- Concientización de la calidad.
- Acciones correctivas.
- Establecer un comité específico Ad Hoc para el programa de cero defectos.

- Capacitación a los supervisores. - Día de cero defectos.
- Fijar metas.
- Estableciendo de la causa de errores.
- Reconocimiento.
- Consejos de calidad.
- Hacerlo todo de nuevo (Quispe, 2015, págs. 36-37).

▪ Teoría de la Calidad según Kaoru Ishikawa.

Para Ishikawa controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles y siempre se deben tomar en cuenta las acciones correctivas apropiadas, ya que el control de calidad no acompañado de acción es definitivamente una simple diversión.

Su filosofía incorporó el diagrama de Ishikawa causa y efecto, más conocido como la espina de pescado. Es un método gráfico que refleja la 39 relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista, puesto que relaciona el efecto con sus causas potenciales. Y existen pasos para la construcción de un diagrama de Ishikawa en el siguiente orden:

- Definir y delimitar claramente el problema o tema a analizar.
- Decidir qué tipo de diagrama de Ishikawa se usará.
- Buscar todas las causas probables, las más concretas posibles, con apoyo del diagrama elegido y por medio de una sesión de lluvia de ideas.
- Representar en el diagrama de Ishikawa las ideas obtenidas y analizar el diagrama.
- Decidir cuáles son las causas más importantes mediante el diálogo.
- Decidir por qué causas actuar.
- Preparar un plan de acción para cada una de las causas a investigarse o corregirse (Quispe, 2015, pág. 39).

2.4 Definición de términos básicos

- Calidad del servicio.

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Matsumoto, 2014, págs. 184-185)

- Fiabilidad.

“Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

- Sensibilidad.

“Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

- Seguridad.

“Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

- Empatía.

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

- Elementos tangibles.

“Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Matsumoto, 2014, pág. 186).

- Satisfacción del usuario.

“Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas”. (Gerson, 2006 citado por (Huamán, 2017)).

- Expectativa

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. (Matsumoto, 2014, pág. 185)

- Percepción

“La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa” (Matsumoto, 2014, pág. 185).

- Atención de quejas

Las empresas que usan las quejas como investigación las recolectan y las documentan, luego usan la información para identificar clientes insatisfechos, corregir problemas individuales cuando es posible e identificar puntos comunes de falla en el servicio. Este tipo de investigaciones aplica tanto para bienes como para servicios, pero en el caso de los últimos tiene un propósito muy importante en tiempo real. (Vergara, 2014, pág. 63)

- Conformidad

Los estudios de satisfacción de los usuarios atendidos pueden aportar una información de enorme transcendencia. Siendo para la administración pública conseguir que la calidad percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban, a esto llamamos conformidad del usuario. El ciudadano percibe y recibe unos servicios como los que él esperaba. (Sacanell, 1995 citado por (Rodríguez, 2017, pág. 37)

- **Información**

Se refiere al funcionamiento y manejo del o los sistemas de acceso a los registros de los recursos de las colecciones con las que cuente la unidad: catálogos (general, revistas); bases de datos; índices y resúmenes, entre otros. Es la percepción del usuario de la calidad del sistema después de haberlo utilizado, desde la forma en que permite hacer las búsquedas hasta la lista de resultados que obtiene. (Hernández, 2011, pág. 360)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

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.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Existe relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

2.6 Operacionalización de las variables



Matriz de operacionalización de la variable Calidad del servicio

Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de calificación
La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Matsumoto, 2014,	Se toma en cuenta el modelo Servqual que agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Matsumoto, 2014, pág. 186)	Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)
			Interés en resolver el problema del cliente	2	
			Desempeñar bien el servicio por primera vez	3	
			Proporcionar el servicio en el momento que promete hacerlo	4	
			Registros libres de error	5	
		Sensibilidad	Información de la ejecución del servicio	6	
			Servicio expedido y rápido	7	
			Disposición de ayudar a los clientes	8	
			Los empleados no deben estar ocupados para ayudar a los clientes	9	
		Seguridad	El comportamiento de los clientes debe infundir confianza	10	
			Seguridad en las transacciones	11	
			Cortesía de los empleados	12	
			Conocimiento de los empleados para responder a sus preguntas	13	

págs. 184-185).		Empatía	Atención individualizada a los clientes	14	
			Empleados que dan atención personal	15	
			Preocuparse de los intereses de los clientes	16	
			Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes	17	
			Horarios de atención convenientes	18	
		Elementos tangibles	Equipos de aspecto moderno	19	
			Instalaciones físicas atractivas	20	
			Empleados pulcros	21	
			Materiales asociados al servicio	22	

Fuente: (Matsumoto, 2014)

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de calificación
Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas. (Gerson, 2006 citado por (Huamán, 2017)).	Se toma en cuenta las dimensiones que ha utilizado para medir la Satisfacción el usuario de Rossmeri Huamán (2017).	Expectativas	Servicios prestados sin errores	1, 2, 3	Siempre (5)
		Percepciones	Calidad y precio de los servicios	4, 5, 6	Casi siempre (4)
		Atención de quejas	Disponibilidad del personal para solucionar reclamos	7, 8, 9	Regularmente (3)
		Conformidad	Grado de confiabilidad con el servicio municipal	10, 11, 12	A veces (2)
		Información	Conocimiento de precios y procesos de los servicios prestados	13, 14, 15, 16	Nunca (1)

Fuente: (Huamán, 2017, pág. 34)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque utilizado es el cuantitativo.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) una investigación es de enfoque cuantitativo porque: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

3.1.2 Tipo de investigación

Se considera una investigación básica.

Una investigación básica según Carrasco (2006):

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar su contenido. (pág. 43)

3.1.3 Diseño de investigación

Se considera una investigación no experimental, transversal, correlacional, porque incluye un estudio de relación entre dos variables en concordancia con los objetivos planteados.

Según Carrasco (2006), una investigación es de diseño no experimental porque: “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (pág. 71)

Su simbología es la siguiente:

$$M = O_x \quad r \quad O_y$$

M= Muestra

O= Observación

X= Variable 1 (Calidad del servicio)

Y= Variable 2 (Satisfacción del usuario)

R= Relación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población investigada estuvo conformada por los usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017.

Esta población asciende a 1150 personas atendidas en la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017.

Según Carrasco (2006), “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (págs. 236-237).

3.2.2 Muestra

Para efectos de la recolección de la información se tomó en cuenta una muestra estratificada, considerando la fórmula:

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

Donde, se tomará en cuenta los siguientes parámetros:

n = Tamaño de la muestra

z = Distribución normal estándar = 1.96

p = Proporción de población que posee la característica de interés = 0.5

q = Proporción de población que no posee la característica de interés = 0.5

N = Tamaño de la población = 70

e = Error = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)1150}{(1150 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25)1150}{(1149)(0.0025) + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{(0.9604)1150}{2.8725 + 0.9604} = \frac{1104.46}{3.8329}$$

$$n = 288.15$$

Ajuste de “n”:

$$n = \frac{288}{1 + \frac{288}{1150}} = \frac{288}{1 + 0.25} = 230.4$$

$$n = \frac{288}{1 + 0.2504} = \frac{288}{1.2504} = 230.32$$

$n = 230$

Entonces la muestra representativa fue de 230 usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017.

Según Carrasco (2006) una muestra:

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos os elementos que conforman dicha población. (pág. 237)

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnicas a emplear.

Para la recolección de datos de ambas variables de estudio se empleó la técnica de la encuesta. Estas encuestas fueron estructuradas previamente y elaboradas con preguntas cerradas para mayor facilidad al momento de responder.

Según Carrasco (2006) “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (pág. 314).

Descripción de los instrumentos.

Cuestionario. Este instrumento se empleó para medir la percepción que poseen los usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017 sobre las dos variables de estudio.

- Cuestionario del modelo SERVQUAL sobre Calidad del servicio.

Consta de 22 ítems, con una escala de calificación tipo Likert que posee 5 valores: Siempre (5), Casi siempre (4), Regularmente (3), A veces (2), Nunca (1), Mide 5 dimensiones según el sustento del marco teórico: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Consta de 16 ítems, con una escala de calificación tipo Likert que posee 5 valores: Siempre (5), Casi siempre (4), Regularmente (3), A veces (2), Nunca (1), Mide 5 dimensiones según el sustento del marco teórico: expectativas, percepciones, atención de quejas, conformidad e información.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del programa EXCEL para la tabulación de los datos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1. Análisis de frecuencia de la variable Calidad del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	78	34%
Regular	107	47%
Bueno	29	13%
Excelente	16	7%
Total	230	100%

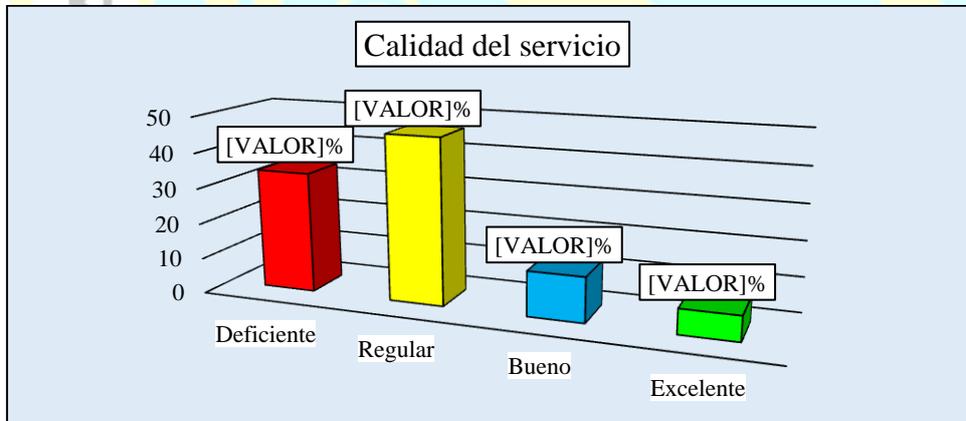


Figura 1. Análisis de frecuencia de la variable Calidad del servicio.

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1, se observa que el 47%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 34% que la considera deficiente, 14% la considera buena y solo el 7% la considera excelente.

Tabla 2. Análisis de frecuencia de la dimensión *Fiabilidad*.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	77	33%
Regular	106	46%
Bueno	32	14%
Excelente	15	7%
Total	230	100%

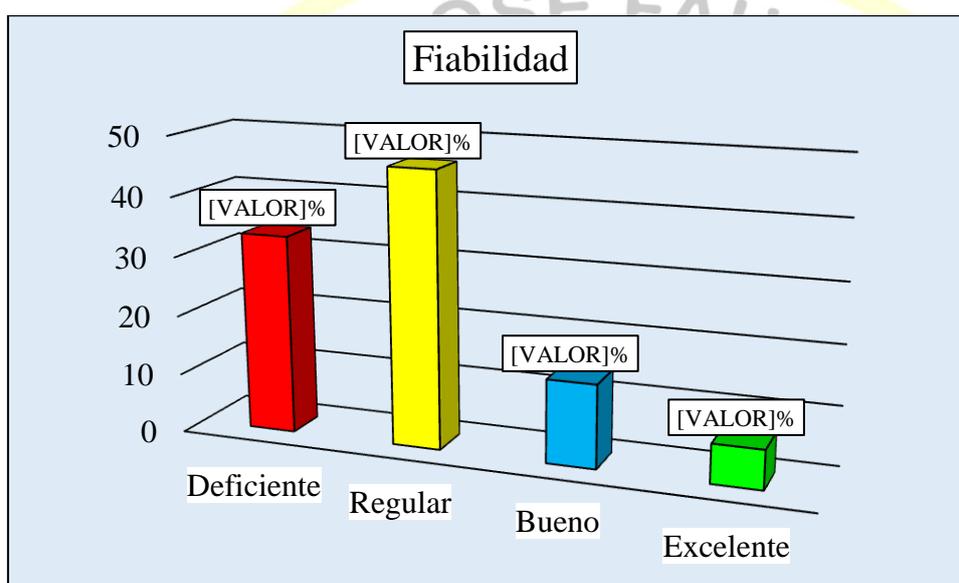


Figura 2. Análisis de frecuencia de la dimensión *Fiabilidad*.

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 46%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la fiabilidad en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 33% que la considera deficiente, 14% la considera buena y solo el 7% la considera excelente.

Tabla 3. Análisis de frecuencia de la dimensión Sensibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	66	29%
Regular	113	49%
Bueno	36	16%
Excelente	15	7%
Total	230	100%

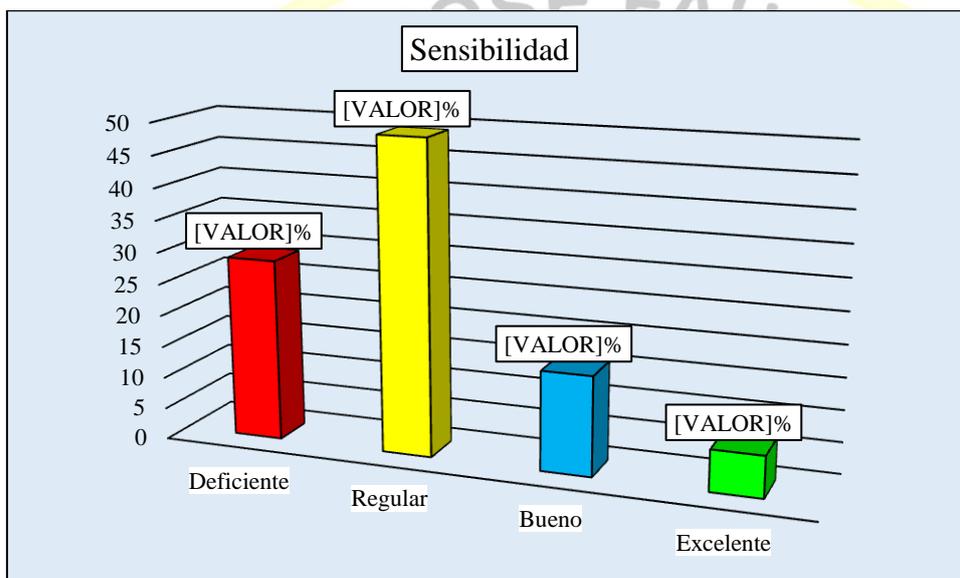


Figura 3. Análisis de frecuencia de la dimensión Sensibilidad.

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, se observa que el 49%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la sensibilidad en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 29% que la considera deficiente, 16% la considera buena y solo el 7% la considera excelente.

Tabla 4. Análisis de frecuencia de la dimensión Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	81	35%
Regular	101	44%
Bueno	28	12%
Excelente	20	9%
Total	230	100%

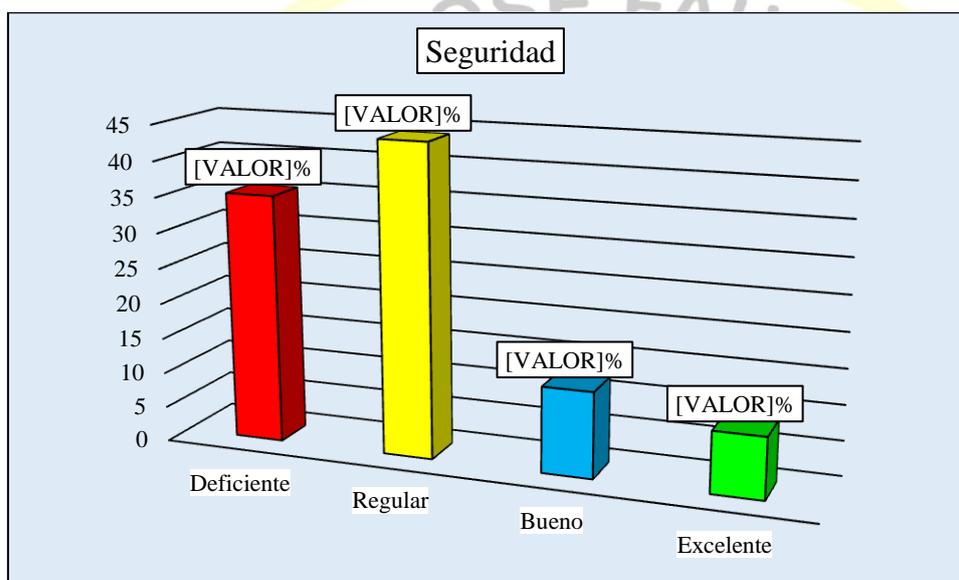


Figura 4. Análisis de frecuencia de la dimensión Seguridad.

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, se observa que el 44%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la seguridad en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 35% que la considera deficiente, 12% la considera buena y solo el 9% la considera excelente.

Tabla 5. Análisis de frecuencia de la dimensión Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	80	35%
Regular	97	42%
Bueno	44	19%
Excelente	9	4%
Total	230	100%

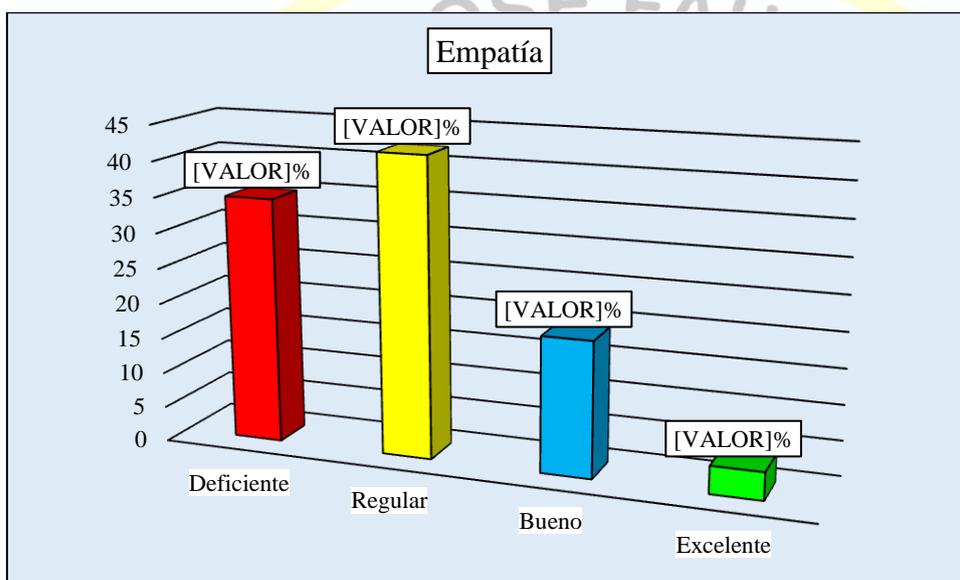


Figura 5. Análisis de frecuencia de la dimensión Empatía.

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5, se observa que el 42%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la empatía en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 35% que la considera deficiente, 19% la considera buena y solo el 4% la considera excelente.

Tabla 6. Análisis de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	97	42%
Regular	87	38%
Bueno	30	13%
Excelente	16	7%
Total	230	100%

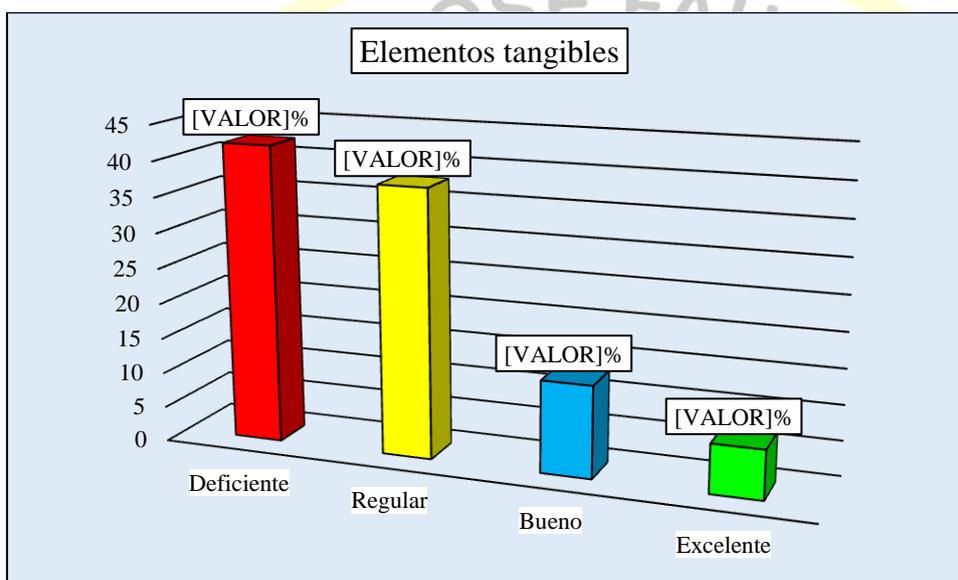


Figura 6. Análisis de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 38%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que los elementos tangibles en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 42% que la considera deficiente, 13% la considera buena y solo el 7% la considera excelente.

Tabla 7. Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	91	40%
Regular	97	42%
Bueno	30	13%
Excelente	12	5%
Total	230	100%

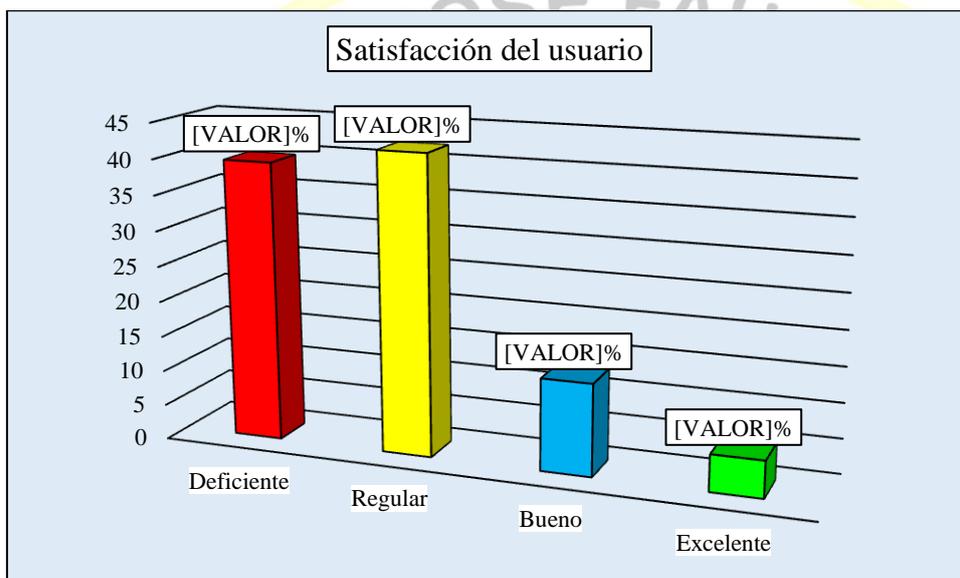


Figura 7. Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7, se observa que el 42%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 40% que la considera deficiente, 13% la considera buena y solo el 5% la considera excelente.

Tabla 8. Análisis de frecuencia de la dimensión Expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	77	33%
Regular	107	47%
Bueno	38	17%
Excelente	8	3%
Total	230	100%

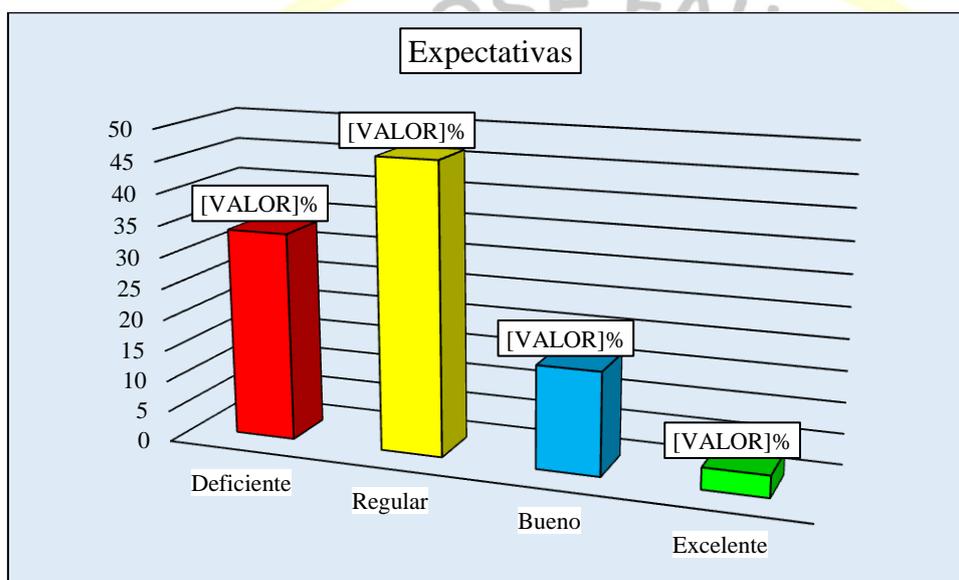


Figura 8. Análisis de frecuencia de la dimensión Expectativas.

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8, se observa que el 47%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que las expectativas en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 33% que la considera deficiente, 17% la considera buena y solo el 3% la considera excelente.

Tabla 9. Análisis de frecuencia de la dimensión Percepciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	83	36%
Regular	96	42%
Bueno	37	16%
Excelente	14	6%
Total	230	100%

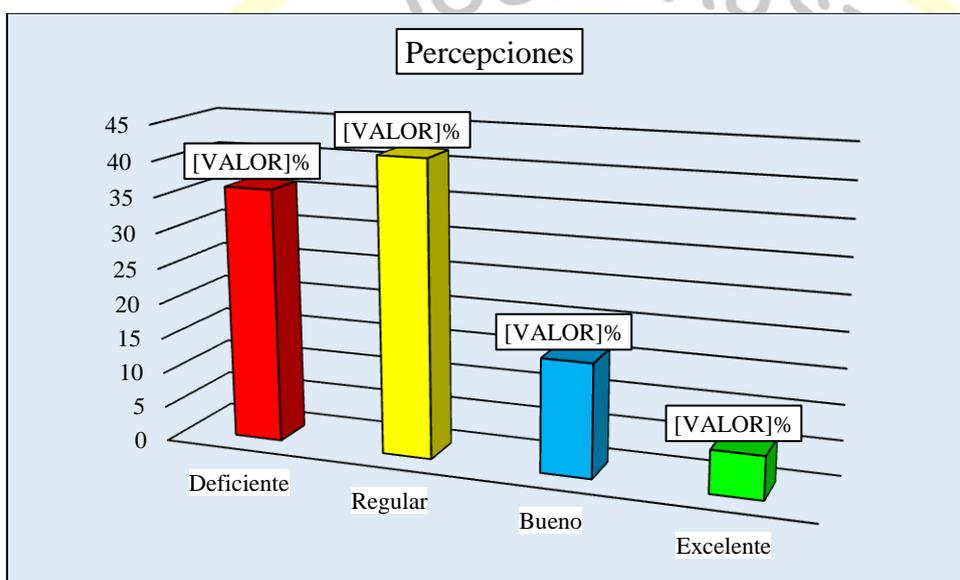


Figura 9. Análisis de frecuencia de la dimensión Percepciones.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9, se observa que el 42%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que las percepciones en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 36% que la considera deficiente, 16% la considera buena y solo el 6% la considera excelente.

Tabla 10. Análisis de frecuencia de la dimensión Atención de quejas.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	90	39%
Regular	97	42%
Bueno	32	14%
Excelente	11	5%
Total	230	100%

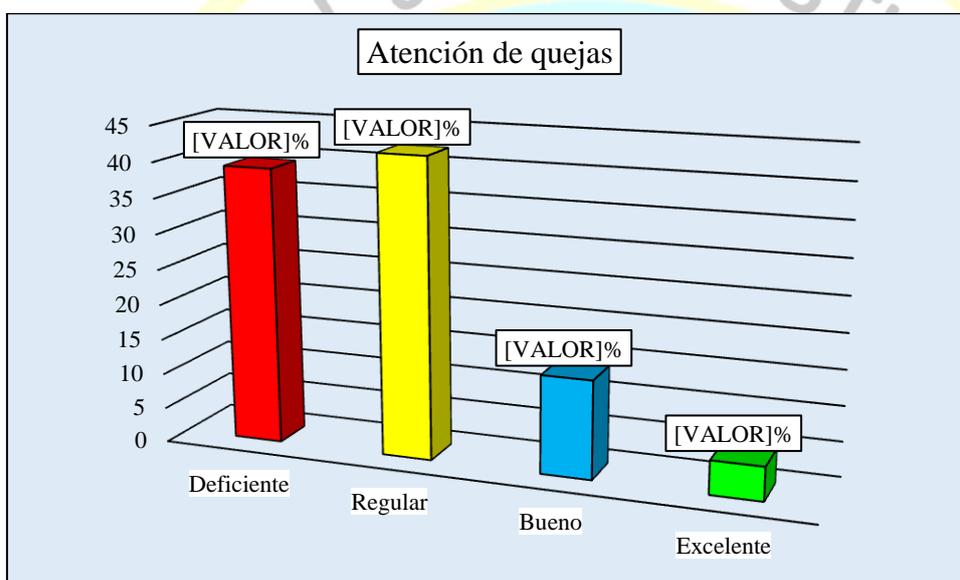


Figura 10. Análisis de frecuencia de la dimensión Atención de quejas.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, se observa que el 42%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la atención de quejas en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 39% que la considera deficiente, 14% la considera buena y solo el 5% la considera excelente.

Tabla 11. Análisis de frecuencia de la dimensión Conformidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	92	40%
Regular	94	41%
Bueno	25	11%
Excelente	19	8%
Total	230	100%

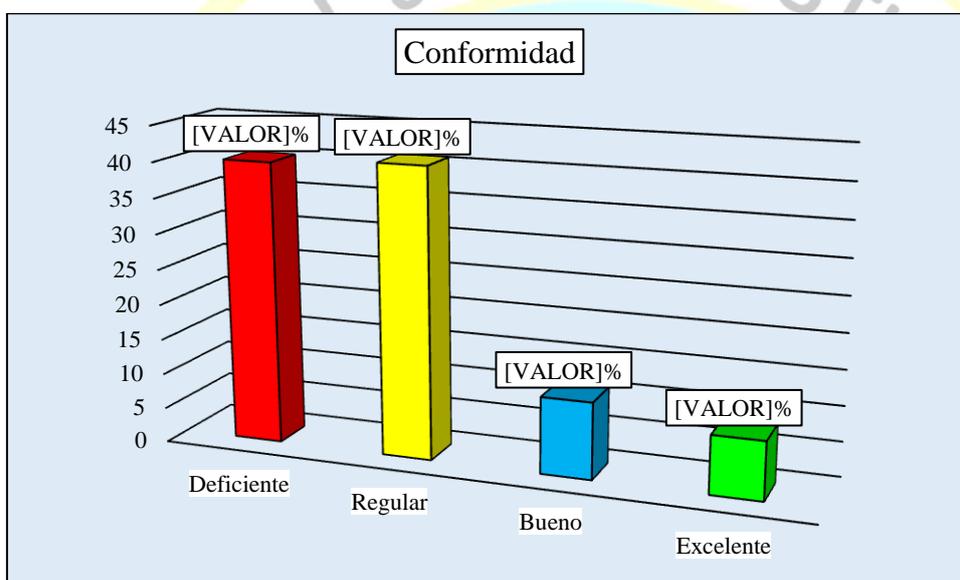


Figura 11. Análisis de frecuencia de la dimensión Conformidad.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, se observa que el 41%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que la conformidad en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 40% que la considera deficiente, 11% la considera buena y solo el 8% la considera excelente.

Tabla 12. Análisis de frecuencia de la dimensión Información.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	93	40%
Regular	94	41%
Bueno	34	15%
Excelente	9	4%
Total	230	100%

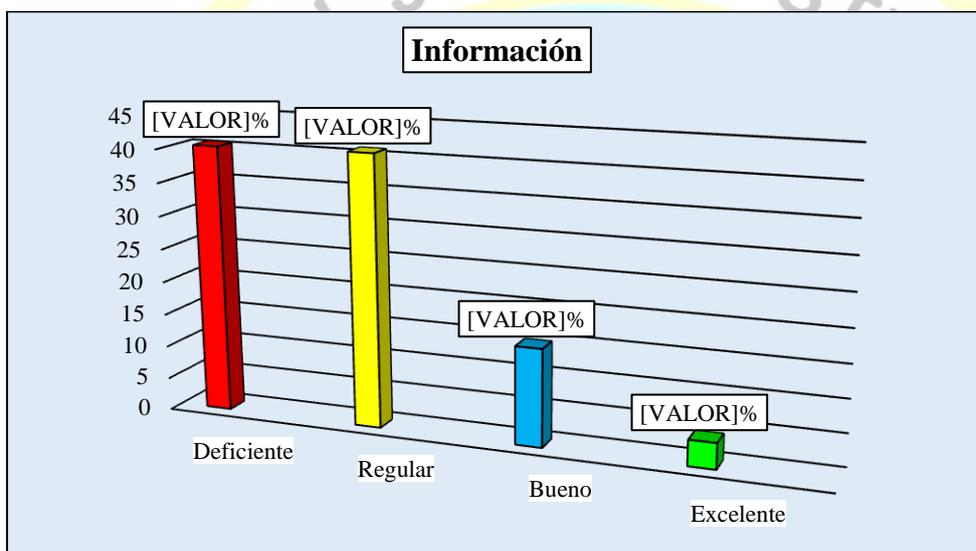


Figura 12. Análisis de frecuencia de la dimensión Información.

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, se observa que el 41%, del total de usuarios que conformaron la muestra de estudio considera que las expectativas en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, seguido de un 40% que la considera deficiente, 15% la considera buena y solo el 4% la considera excelente.

Tabla 13. Análisis de tabla cruzada de la variable Calidad del servicio y Satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Calidad del servicio	Deficiente	72	5	1	0	78
		31%	2%	0%	0%	34%
	Regular	18	87	2	0	107
		8%	38%	1%	0%	47%
	Bueno	1	4	23	1	29
Excelente	0	1	4	11	16	
Total		91	97	30	12	230
		40%	42%	13%	5%	100%

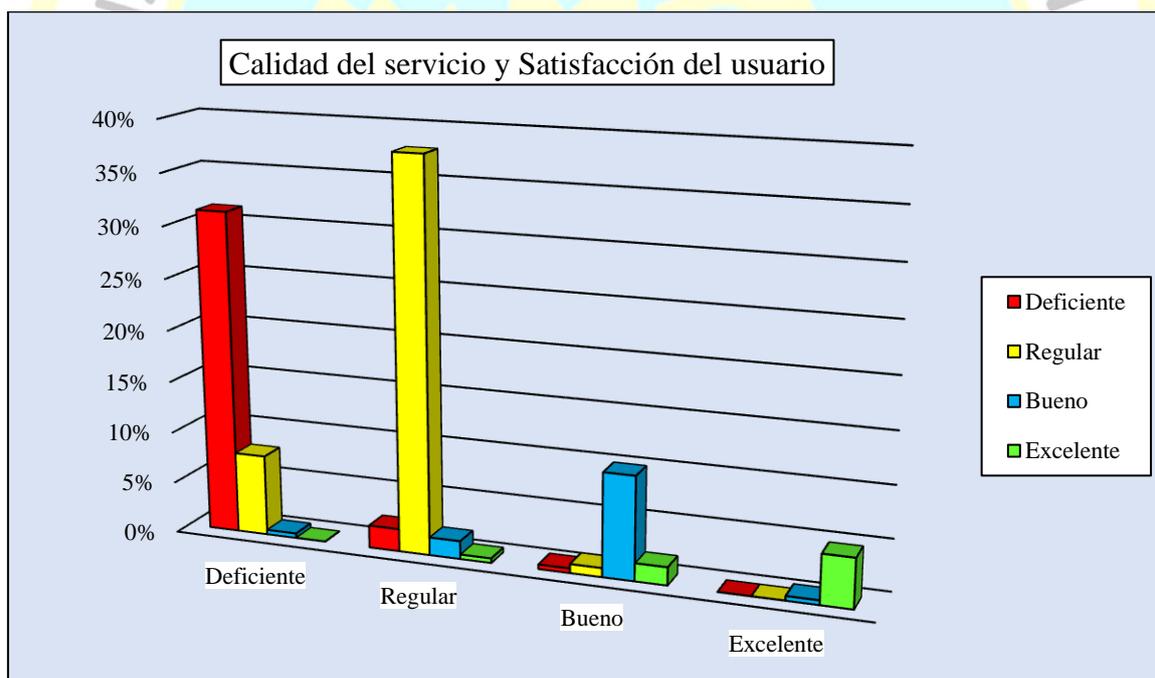


Figura 13. Análisis de tabla cruzada de la variable Calidad del servicio y Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 13, se observa que el porcentaje más alto obtenido es 38%, que corresponde a los usuarios que consideran que la calidad del servicio y la satisfacción del

usuario es regular, seguido de un 31% que considera que es deficiente y solo el 10% considera que es buena.

Tabla 14. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Fiabilidad	Deficiente	62 27%	14 6%	1 0%	0 0%	77 33%
	Regular	27 12%	74 32%	5 2%	0 0%	106 46%
	Bueno	2 1%	8 3%	19 8%	3 1%	32 14%
	Excelente	0 0%	1 0%	5 2%	9 4%	15 7%
Total		91 40%	97 42%	30 13%	12 5%	230 100%

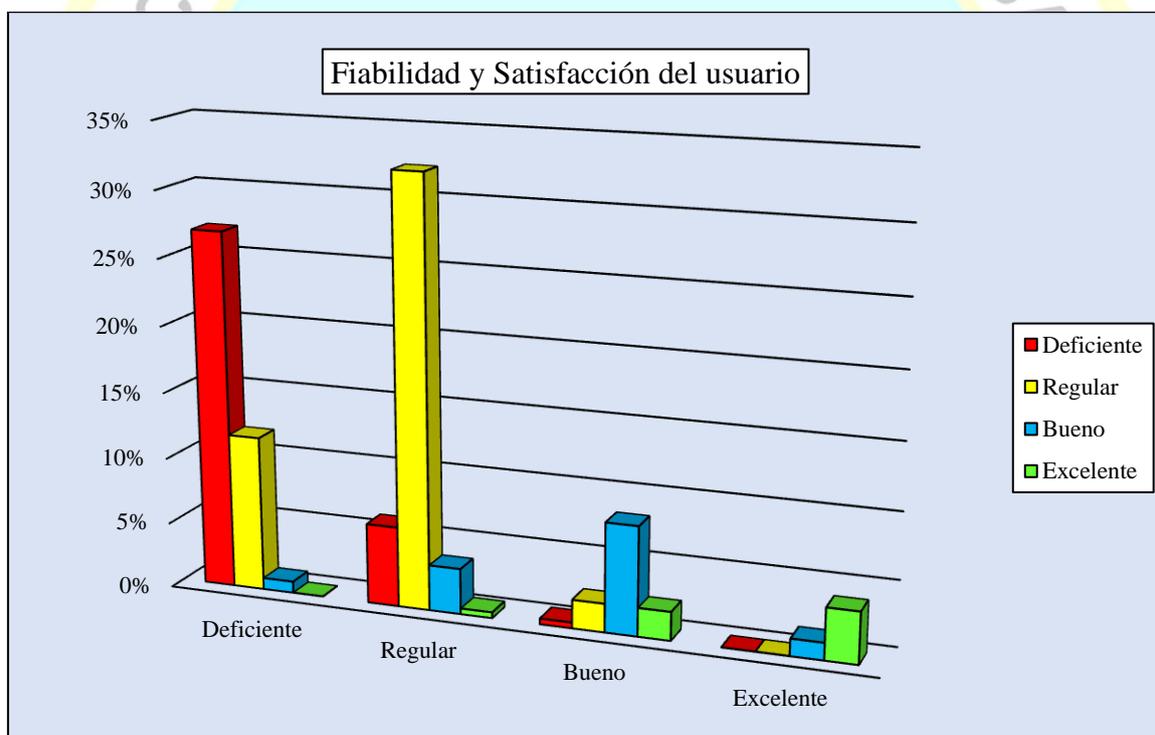


Figura 14. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 14, se observa que el porcentaje más alto obtenido es 32%, que corresponde a los usuarios que consideran que la fiabilidad y la satisfacción del usuario es regular, seguido de un 27% que considera que es deficiente y solo el 12% considera que la fiabilidad es regular, pero la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 15. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Sensibilidad y Satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Sensibilidad	Deficiente	53 23%	11 5%	2 1%	0 0%	66 29%
	Regular	36 16%	75 33%	2 1%	0 0%	113 49%
	Bueno	2 1%	8 3%	22 10%	4 2%	36 16%
	Excelente	0 0%	3 1%	4 2%	8 3%	15 7%
Total		91 40%	97 42%	30 13%	12 5%	230 100%

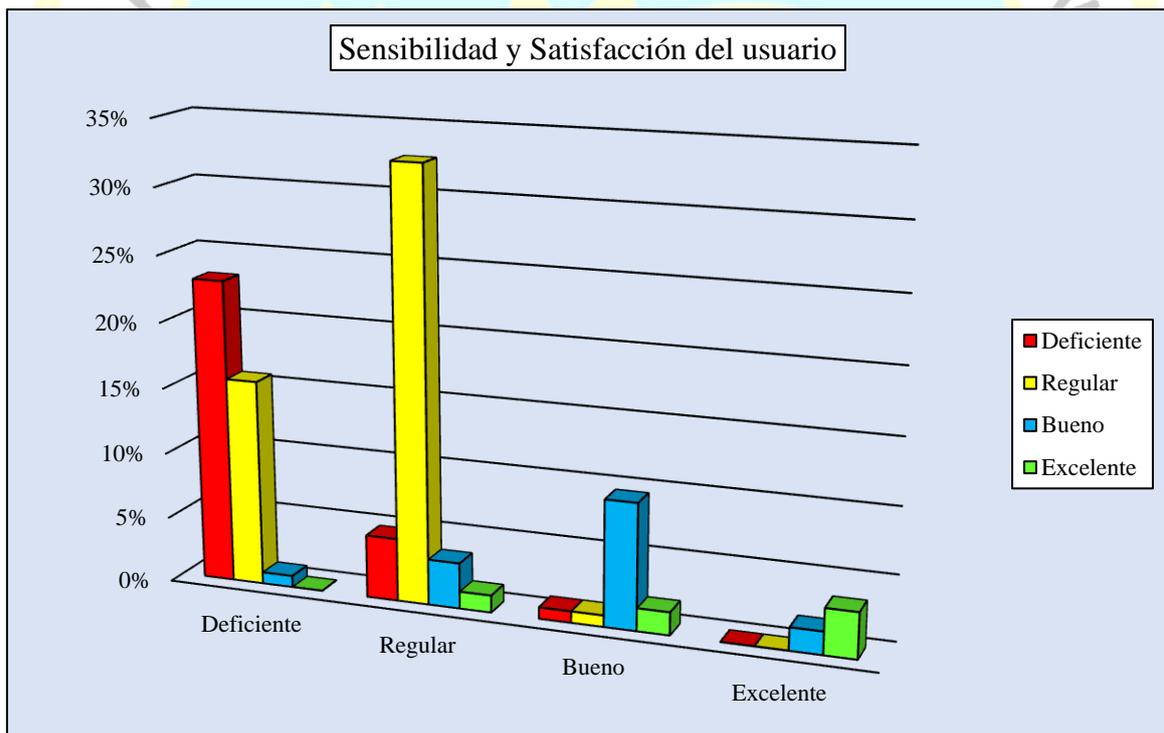


Figura 15. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Sensibilidad y Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15, se observa que el porcentaje más alto obtenido es 33%, que corresponde a los usuarios que consideran que la sensibilidad y la satisfacción del usuario

es regular, seguido de un 23% que considera que es deficiente y solo el 16% considera que la sensibilidad es regular, pero la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 16. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Seguridad	Deficiente	68 30%	12 5%	1 0%	0 0%	81 35%
	Regular	21 9%	76 33%	4 2%	0 0%	101 44%
	Bueno	2 1%	5 2%	19 8%	2 1%	28 12%
	Excelente	0 0%	4 2%	6 3%	10 4%	20 9%
Total		91 40%	97 42%	30 13%	12 5%	230 100%

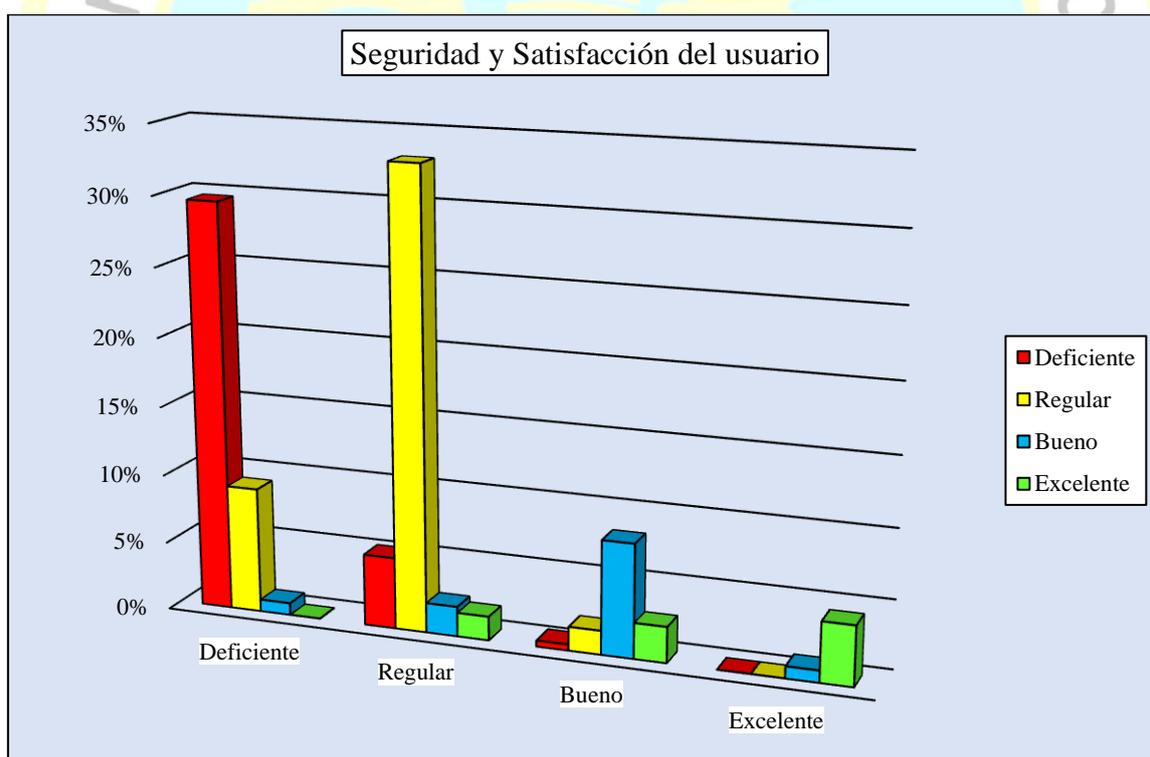


Figura 16. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 16, se observa que el porcentaje más alto obtenido es 33%, que corresponde a los usuarios que consideran que la seguridad y la satisfacción del usuario es

regular, seguido de un 30% que considera que es deficiente y solo el 19% considera que la seguridad y la satisfacción del usuario es buena.

Tabla 17. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Empatía	Deficiente	60 26%	19 8%	1 0%	0 0%	80 35%
	Regular	27 12%	63 27%	6 3%	1 0%	97 42%
	Bueno	4 2%	14 6%	18 8%	8 3%	44 19%
	Excelente	0 0%	1 0%	5 2%	3 1%	9 4%
	Total	91 40%	97 42%	30 13%	12 5%	230 100%

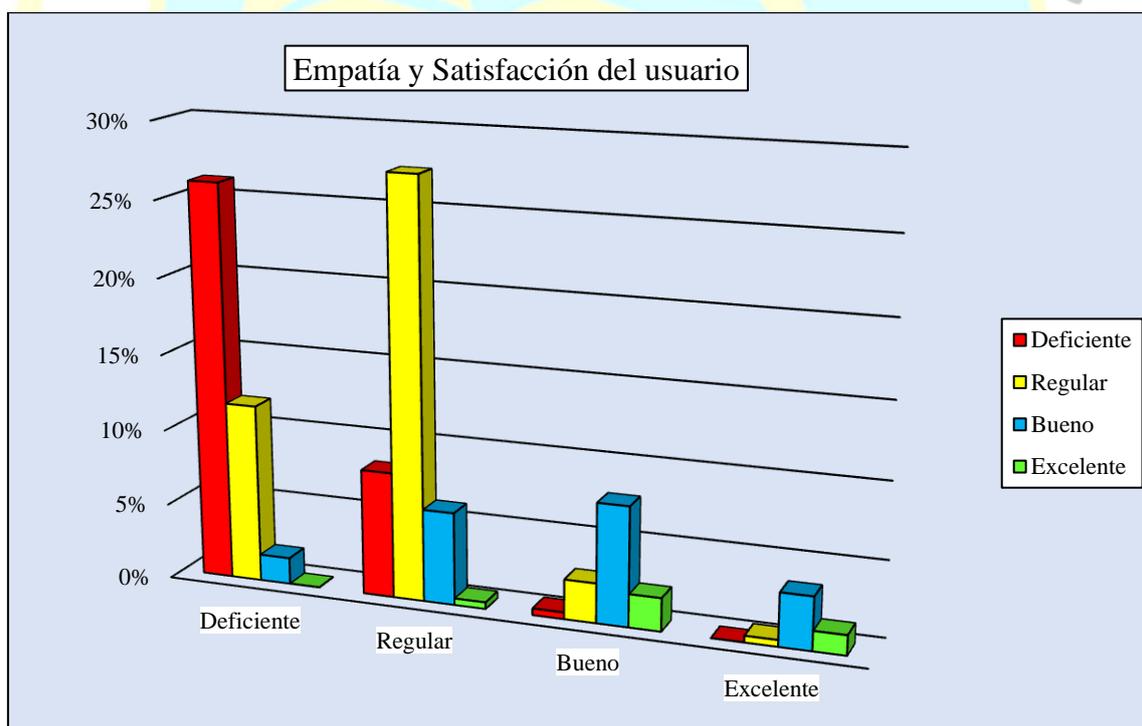


Figura 17. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 17, se observa que el porcentaje más alto obtenido es 27%, que corresponde a los usuarios que consideran que la empatía y la satisfacción del usuario es

regular, seguido de un 26% que considera que es deficiente y solo el 12% considera que la empatía es regular, pero la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 18. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario				Total
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Elementos tangibles	Deficiente	67 29%	29 13%	1 0%	0 0%	97 42%
	Regular	22 10%	61 27%	4 2%	0 0%	87 38%
	Bueno	1 0%	6 3%	19 8%	4 2%	30 13%
	Excelente	1 0%	1 0%	6 3%	8 3%	16 7%
Total		91 40%	97 42%	30 13%	12 5%	230 100%

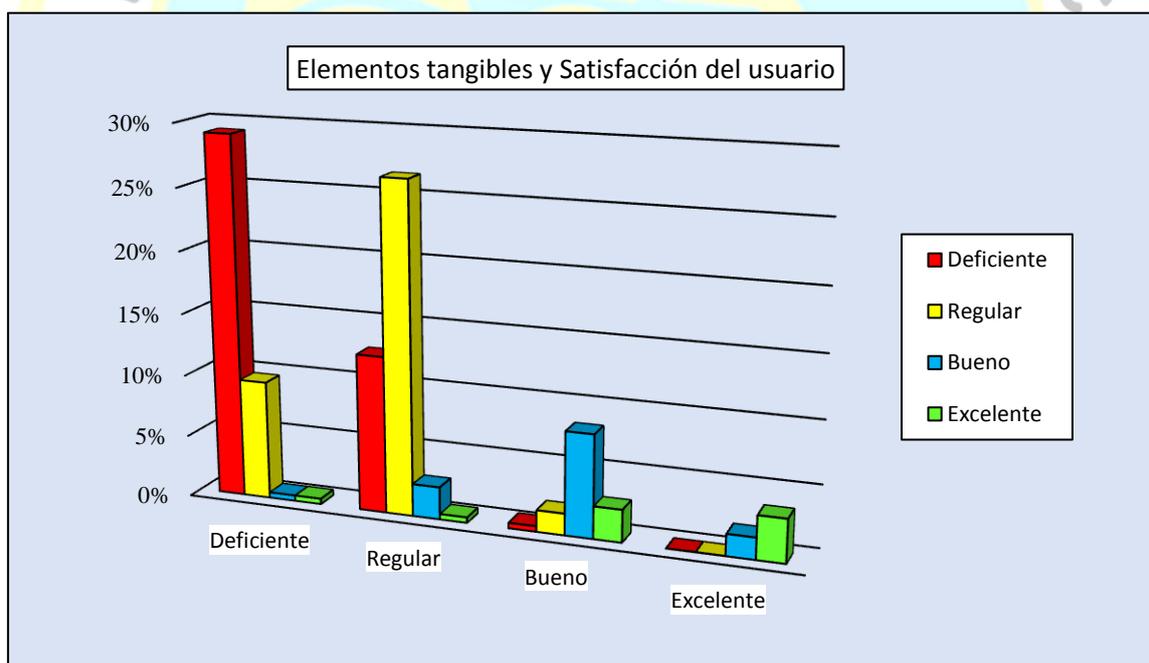


Figura 18. Análisis de tabla cruzada de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 18, se observa que el porcentaje más alto obtenido es 29%, que corresponde a los usuarios que consideran que los elementos tangibles y la satisfacción del

usuario es deficiente, seguido de un 27% que considera que es regular y solo el 19% considera que los elementos tangibles y la satisfacción del usuario es buena.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis estadística general:

Hi: 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.

Ho: No 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.

Tabla 19. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la variable Calidad del servicio y la variable Satisfacción del usuario.

Correlaciones		
	Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,867**
	N	230
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,867**
	Sig. (bilateral)	1
	N	230

Interpretación:

En la tabla 19, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En conclusión, 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. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.867).

Hipótesis estadísticas específicas:

Hipótesis estadística específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Tabla 20. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario.

Correlaciones			
		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,771**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	230	230
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,771**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	230	230

Interpretación:

En la tabla 20, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.771).

Hipótesis estadística específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Tabla 21. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Sensibilidad y la variable Satisfacción del usuario.

Correlaciones		
	Sensibilidad	Satisfacción del usuario
Correlación de Pearson	1	,732**
Sensibilidad		
Sig. (bilateral)		0.000
N	230	230
Correlación de Pearson	,732**	1
Satisfacción del usuario		
Sig. (bilateral)	0.000	
N	230	230

Interpretación:

En la tabla 21, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.732).

Hipótesis estadística específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Tabla 22. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del usuario.

Correlaciones		
	Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,787**
	N	230
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,787**
	Sig. (bilateral)	1
	N	230

Interpretación:

En la tabla 22, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.787).

Hipótesis estadística específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Tabla 23. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de dimensión Empatía y la variable Satisfacción del usuario.

Correlaciones		
	Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,672**
	N	230
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,672**
	Sig. (bilateral)	1
	N	230

Interpretación:

En la tabla 23, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y moderado (0.672).

Hipótesis estadística específica 5:

Hi: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Ho: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Tabla 24. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de dimensión Elementos tangibles y la variable Satisfacción del usuario.

		Correlaciones	
		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,738**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	230	230
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,738**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	230	230

Interpretación:

En la tabla 24, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En conclusión, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.738).



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La presente investigación llegó a la conclusión de 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, al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se pudo demostrar que la relación entre ambas variables de estudio alcanza un valor de 0.867, por lo tanto, no solo es significativa, sino que además es positiva y alta. De la misma manera las cinco dimensiones de la variable calidad del servicio planteadas para las hipótesis específicas como son la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles han logrado ser significativas en relación a la variable Satisfacción del usuario, por lo tanto todas las dimensiones se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017, presentando todas una correlación de grado positivo y alto, con excepción de la dimensión empatía que presenta una correlación en grado positivo y moderado.

Asimismo, a nivel internacional la investigación en sus resultados se asemeja a los obtenidos por el autor Alejandro Ros, quien, en su tesis desarrollada en la Universidad Católica San Antonio, Murcia, España, llega a la conclusión general que la calidad del servicio influye sobre la satisfacción del usuario, de forma que los aumentos en la calidad del servicio producen aumentos en la satisfacción del usuario. De la misma manera, en la tesis planteada, a más calidad del servicio, el usuario se siente más satisfecho con la atención recibida en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María. Sin embargo, con respecto a los niveles en los que se encuentran ambas variables de estudio, se ha comprobado que ambas se encuentran en

un nivel regular, por lo tanto, es necesario trabajar en mejorar, porque si bien las variables están estrechamente relacionadas, así como lo están de manera positiva, también lo hacen de manera negativa perjudicando al usuario de esta Municipalidad.

A nivel nacional se han encontrado similitudes con la tesis desarrollada por Rosmeri Huamán, quien desarrolló su tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015, y llegó a las conclusiones que el 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. En el caso de los resultados obtenidos en la presente investigación, a nivel general se percibe que falta mejorar la calidad del servicio y por eso la satisfacción del usuario es considerada por ellos mismo como regular.

Y finalmente es interesante citar el trabajo desarrollado por Andrés Caballero, quien en el año 2016 desarrolló una tesis titulada Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Esta tesis también se asemeja a la presente investigación, porque su ámbito de investigación al igual que la anterior investigación es una municipalidad del Perú y presentan problemáticas semejantes. En este caso Caballero llega a la conclusión que, a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos, por lo tanto, ambas variables están estrechamente relacionadas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: 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. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.867). Por lo tanto, la calidad se mide en función de lo que el usuario espera recibir.

Segunda: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.771). Es decir que se debe cuidar el servicio prometido para que este se convierta en fiable y cuidadoso.

Tercera: Existe relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.732). Por eso cuando mejor se a la disposición para ayudar a los usuarios habrá mayor satisfacción.

Cuarta: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.787). Por eso es una preocupación latente inspirar credibilidad y confianza en los usuarios.

Quinta: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa

María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y moderado (0.672). Es decir, que cuanto más personalizado el servicio más satisfecho estará el usuario.

Sexta: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Y el grado de correlación es positivo y alto (0.738). Por eso se debe cuidar las instalaciones físicas, la infraestructura, los equipos y materiales con que se cuenta en la Municipalidad.

6.2 Recomendaciones

Primera: Realizar evaluaciones periódicas sobre el servicio brindado por el personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María para conocer el nivel de satisfacción que tiene el usuario y así proponer alternativas de mejora.

Segunda: Desarrollar en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María la cultura del buen cumplimiento, implementando normas que mejora en los tiempos de entrega, suministro de servicios, solución de problemas en un tiempo breve y exacto.

Tercera: Implementar un servicio de bienvenida en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María que ayude a los usuarios en relación a la atención con prontitud, la respuesta a las solicitudes, respuesta rápida a las quejas y problemas de los usuarios canalizándolos con mayor efectividad a las áreas donde corresponda agilizando de esa manera su permanencia en la Municipalidad.

Cuarta: Desarrollar capacitaciones dirigidas al personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios desarrollando valores como la credibilidad y confianza en ellos.

Quinta: Implantar la cultura del buen trato en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María que incluya una atención

esmerada y personalizada con mucho respeto que satisfaga al usuario y le solucione sus problemas.

Sexta: Solicitar presupuesto a la Municipalidad Distrital de Santa María para implementar el área de atención a los usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas con la finalidad que al asistir allí se sientan cómodos con los equipos, instalaciones, físicas, infraestructura y sobre todo con el personal a cargo quien en todo momento debe comportarse con idoneidad.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Postgrado. Caracas, Venezuela: UCAB.
- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Trujillo, Perú: UCV.
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento”. Periodo 2011*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV.
- Inca, M. (2015). Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana. México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Porras, E. (2013). *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Departamento Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I. Madrid, España: UNED.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el entorno de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Postgrado. Lima, Perú: UNMSM.

Rodríguez, L. (2017). *La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV.

Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chíncha, región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UPSJB.

Ros, A. (2016). Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctorado. Murcia: UCAM.

Vergara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de Satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile Parte II*. Universidad de Chile, Postgrado. Santiago, Chile: UCHILE.

7.2 Fuentes bibliográficas

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972*. Lima, Lima, Perú: MEF.

Dirección de Modernización y Calidad . (2014). *Encuestas de satisfacción*. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México, México: McGraw-Hill.

Municipalidad Distrital de Huaura. (2016). *Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021 del distrito de Huaura*. Huaura: Muicipalidad Distrital de huaura.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Lima, Perú: SGP.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* (1era. Edición ed.). Lima, Lima, Perú: PCM-SGP.

7.3 Fuentes hemerográficas

Baldemar, J., Lerma, C., & Terriquez, O. (2014). Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación de ecuaciones estructurales con mínimos parciales cuadrados. Caso de estudio. *InnOvaciOnes de NegOciOs*, 11(22), 329-359.

Martínez, C., & Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XXI*(8), 35-65.

Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209.

7.4 Fuentes electrónicas

aiteco consultores. (19 de junio de 2018). *aiteco consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/normas-iso-de-calidad-modelos-excelencia/>

Blog Calidad y Excelencia. (30 de enero de 2016). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Bollar, A. (26 de junio de 2016). *aspect.blog*. Obtenido de <https://blogs.aspect.com/los-8-retos-de-america-latina-para-competir-en-la-economia-del-servicio-al-cliente/>

Feigenbaum, A. (s.f.). *Calidad & Gestión*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

fundacionede.org. (s.f.). *EDE edefundazioa*. Obtenido de http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Manene, L. (01 de diciembre de 2010). *Blog*. Obtenido de
<http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>



ANEXOS



Anexo 01. Matriz de consistencia.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Existe relación 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?	Demostrar si existe relación 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.	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.	Variable independiente: Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad ▪ Sensibilidad ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Elementos tangibles 	Diseño de investigación: No experimental, transversal, correlacional Simbología: $M = O_x \text{ r } O_y$
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativas ▪ Percepciones ▪ Atención de quejas ▪ Conformidad ▪ Información 	Muestra: 230 usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la
¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital	Demostrar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la	Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la	Satisfacción del usuario		

de Santa María - 2017?	Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.	Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.			Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017.
¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?	Demostrar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.	Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.			<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario del Modelo SERVQUAL sobre Calidad del servicio. ▪ Cuestionario sobre satisfacción del usuario.
¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?	Demostrar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.	Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.			

<p>¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?</p>	<p>Demostrar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.</p>			
<p>¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017?</p>	<p>Demostrar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.</p>			

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos.



CUESTIONARIO DEL MODELO SERVQUAL SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004)

Adaptado por: Jaime Ulises Ortiz Borchani (2017)

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la **calidad del servicio** en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad.

De la veracidad de sus respuestas dependen los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

Instrucciones:

Sus respuestas son anónimas. No hay respuesta verdadera o falsa. Marque con un aspa (X) en el casillero que usted crea más conveniente guiándose de la tabla de calificaciones que se le da a continuación.

Siempre	Casi siempre	Regularmente	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Ítems	Calificaciones				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Fiabilidad						
01	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
02	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María muestra un sincero interés en resolverlo.					

03	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María desempeña bien el servicio que brinda por primera vez.					
04	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
05	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María se preocupa por no cometer errores.					
Dimensión 2: Sensibilidad						
06	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María mantiene informados a los usuarios con respecto a lo que concierne a sus servicios.					
07	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María da un servicio rápido.					
08	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María está dispuestos a ayudarles.					
09	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María nunca está demasiado ocupados para ayudarle.					
Dimensión 3: Seguridad						
10	El comportamiento del personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María infunde confianza en usted.					
11	Usted se siente seguro en los trámites que realiza en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María.					
12	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María se					

	muestra cortés de manera constante con usted.					
13	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María tiene conocimiento para responder a las preguntas que usted les hace.					
Dimensión 4: Empatía						
14	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María brinda atención individualizada a los usuarios.					
15	Hay personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María empleados que dan atención personal, a cada uno de los usuarios.					
16	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María se preocupa por los intereses de los usuarios.					
17	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María entiende las necesidades específicas de los usuarios.					
18	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.					
Dimensión 5: Elementos tangibles						
19	La Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María tiene equipos de aspecto moderno.					
20	Las instalaciones físicas de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María son atractivas.					
21	El personal de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María viste con pulcritud.					
22	Los materiales asociados con el servicio de la Sub Gerencia					

	de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María, son visualmente atractivos.					
--	--	--	--	--	--	--



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autora: Rossmeri Huamán (2017)

Estimado (a):

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la **satisfacción del usuario** en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017; por lo que le solicitamos responder con absoluta veracidad.

De la veracidad de sus respuestas dependen los resultados de esta investigación, que beneficiará a la población involucrada.

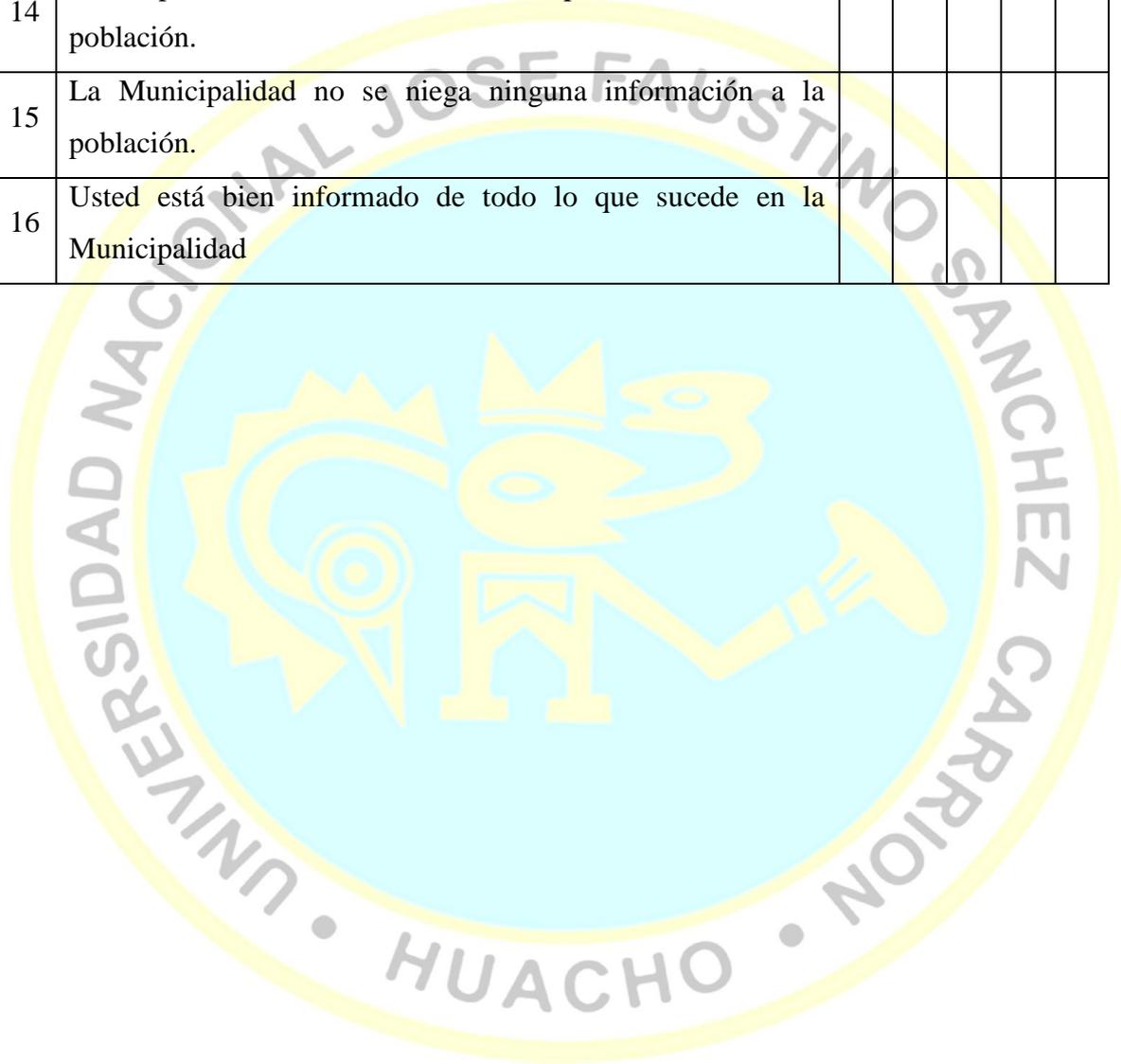
Instrucciones:

Sus respuestas son anónimas. No hay respuesta verdadera o falsa. Marque con un aspa (X) en el casillero que usted crea más conveniente guiándose de la tabla de calificaciones que se del da a continuación.

Siempre	Casi siempre	Regularmente	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Ítems	Calificaciones				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Expectativas						
01	El horario es el adecuado y se ajusta a su tiempo.					
02	Considera que el tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado.					
03	La atención en las oficinas es rápida y no hace colas.					
Dimensión 2: Percepciones						
04	El costo de los servicios es razonable.					
05	Recibe un servicio de calidad.					
06	Considera que cada vez mejoran los servicios.					
Dimensión 3: Atención de quejas						
07	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos.					
08	Se solucionan rápidamente sus reclamos.					
09	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.					
Dimensión 5: Conformidad						
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen sus expectativas.					

11	Usted se encuentra conforme con el personal de la Municipalidad.					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad.					
Dimensión 5: Información						
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente.					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población.					
15	La Municipalidad no se niega ninguna información a la población.					
16	Usted está bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad					



Dra. Flor de María Garivay Torres
ASESOR

Dra. Flor de María Lioo Jordan
PRESIDENTE

M(o). Santiago Ernesto Ramos y Yovera
SECRETARIO

M(o). Felix Gil Caro Soto
VOCAL

