

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUAURA-2016**

PRESENTADO POR:

Sandra Lizeth Salazar Garro

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

ASESOR:

M(o). Henry Marcial Arévalo Flores



HENRY MARCIAL AREVALO FLORES
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 103718

HUACHO - 2022

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUAURA-2016**

Sandra Lizeth Salazar Garro

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(o). Henry Marcial Arévalo Flores

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

Con especial cariño a mi padre y madre que brindaron con especial amor sus consejos y asertivos.

Sandra Salazar Garro

AGRADECIMIENTO

A ese Ser Omnipotente, nuestro Creador, quien allana e ilumina el camino de mi vida aún en los momentos difíciles.

Sandra Salazar Garro

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.5 Delimitaciones del estudio	20
1.6 Viabilidad del estudio	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Investigaciones internacionales	22
2.1.2 Investigaciones nacionales	23
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Calidad de servicio	25
2.2.2 Satisfacción del usuario considerado como cliente	29
2.2.3 Algunos modelos de evaluación de la calidad de servicio	31
2.3 Definición de términos básicos	31
2.4 Hipótesis de investigación	33
2.4.1 Hipótesis general	33
2.4.2 Hipótesis específicas	33
2.5 Operacionalización de las variables	34

CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA	36
3.1 Diseño metodológico	36
3.1.1 Diseño de la investigación	36
3.1.2 Tipo de investigación	37
3.1.3 Enfoque de la investigación	37
3.1.4 Nivel de la investigación	37
3.2 Población y muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.3 Técnicas de recolección de datos	39
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	41
3.4.1. Construcción de los indicadores de calidad de servicio	41
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1 Análisis de resultados	47
4.1.1 Características de la muestra en estudio	47
4.1.2 Confiabilidad del instrumento	50
4.1.3 Análisis mediante el diagrama de Pareto	51
4.1.4 Análisis de las dimensiones de calidad	56
4.1.5 Percepción de la calidad y satisfacción del contribuyente	64
4.1.6 Análisis de las brechas entre las expectativas y la percepción del usuario contribuyente	72
4.1.7 Contrastación de las hipótesis	72
CAPÍTULO V	77
DISCUSIÓN	77
5.1 Discusión de resultados	77
CAPÍTULO VI	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
6.1 Conclusiones	81
6.2 Recomendaciones	81

REFERENCIAS	83
7.1 Fuentes documentales	83
7.2 Fuentes bibliográficas	83
7.3 Fuentes hemerográficas	85
7.4 Fuentes electrónicas	85
ANEXOS	87
ANEXO N° 01: ENCUESTA	88
ANEXO N° 02	90
ANEXO N° 03	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Puntaje para la calidad de servicio	40
Tabla 2.	Escala de ponderación cualitativa para el puntaje total de cada pregunta del cuestionario	40
Tabla 3.	Descripción de las dimensiones del modelo SERVQUAL en estudio.....	42
Tabla 4.	Preguntas respecto a la satisfacción del usuario contribuyente	43
Tabla 5.	Puntaje para calidad de servicio observada por el contribuyente	45
Tabla 6.	Rango de puntajes para la satisfacción del contribuyente.....	45
Tabla 7.	Variables anexas en el estudio	45
Tabla 8.	Características generales de la muestra en estudio	48
Tabla 9.	Distribución de los encuestados según el tiempo de gestión de los contribuyentes en la MPH	48
Tabla 10.	Distribución de los encuestados contribuyentes según el trámite a realizar en la MPH.....	49
Tabla 11.	Distribución de los encuestados contribuyentes por tiempo de permanencia en la MPH y según el número de predios que posee	50
Tabla 12.	Indicador Alfa de Cronbach para la encuesta de calidad en sus diferentes dimensiones.....	51
Tabla 13.	Distribución de los contribuyentes encuestados según las preguntas descritas que consideran vitales para una buena calidad de servicio.....	52
Tabla 14.	Percepción de la calidad de servicio y estadísticos del tiempo de permanencia de los contribuyentes en la MPH	54
Tabla 15.	Percepción de la calidad de servicio y tiempo de permanencia de los contribuyentes en la MPH.....	55
Tabla 16.	Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a percepción sobre la apariencia física de las instalaciones de la MPH	56
Tabla 17.	Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre el servicio confiable brindado en la MPH	57
Tabla 18.	Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre la disposición de los empleados de atender al usuario en la MPH.....	58

Tabla 19. Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre la seguridad en sus trámites en la MPH	59
Tabla 20. Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre la educación y amabilidad hacia los contribuyentes en la MPH.....	60
Tabla 21. Nivel de percepción para cada dimensión y tiempo de permanencia de los encuestados para realizar sus gestiones como contribuyentes en la MPH.....	61
Tabla 22. P-valor para las diferentes dimensiones asociadas con el tiempo de permanencia del usuario en la MPH.....	62
Tabla 23. Distribución de los encuestados que estuvieron <30' en la MPH y de acuerdo a la percepción de la calidad del servicio brindado	63
Tabla 24. Distribución de los encuestados según la satisfacción general del contribuyente en la MPH	64
Tabla 25. Distribución de los encuestados según la percepción general del contribuyente en la MPH	65
Tabla 26. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	66
Tabla 27. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a elementos tangibles y satisfacción del usuario	67
Tabla 28. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la fiabilidad y satisfacción del usuario	68
Tabla 29. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	69
Tabla 30. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la seguridad percibida en su gestión y satisfacción del usuario	70
Tabla 31. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la empatía percibida en su gestión y satisfacción del usuario	71
Tabla 32. Puntajes promedios percibidos y esperados para cada una de las dimensiones..	72
Tabla 33. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para calidad de servicio y satisfacción del contribuyente.....	73
Tabla 34. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para elementos tangibles y satisfacción del contribuyente.....	73
Tabla 35. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para Fiabilidad y satisfacción del contribuyente.....	74

Tabla 36. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para capacidad de respuesta y satisfacción del contribuyente.....	75
Tabla 37. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para seguridad y satisfacción del contribuyente.....	75
Tabla 38. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para empatía y satisfacción del contribuyente.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Cadena de procesos internos interactuantes	27
Figura 2	Servicio de calidad esperado por el usuario final o administrado	28
Figura 3.	Esquema de la calidad de servicio	43
Figura 4.	Porcentaje de encuestados según el tiempo de gestión en la MPH	49
Figura 5	Distribución porcentual de los encuestados contribuyentes según el tiempo de permanencia en la MPH y según el número de predios que posee.....	50
Figura 6.	Preguntas que los contribuyentes consideran vitales y que no han sido satisfechas para la buena calidad de servicio en la MPH	52
Figura 7	Causas vitales respondidas como “acuerdo” y “en desacuerdo”	53
Figura 8	Diagrama de Pareto mostrando las causas vitales para un contribuyente.....	53
Figura 9.	Puntaje de calidad de servicio en función del tiempo de permanencia.....	54
Figura 10.	Porcentaje de encuestados por percepción de la calidad y tiempo de permanencia.....	55
Figura 11.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre las instalaciones físicas de la MPH.....	56
Figura 12.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre el servicio confiable brindado en la MPH.....	57
Figura 13.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la disposición de los empleados de atender al usuario en la MPH.....	58
Figura 14.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la seguridad en sus trámites en la MPH	59
Figura 15.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la educación y amabilidad hacia los contribuyentes en la MPH.....	60
Figura 16.	Porcentaje de encuestados que tardaron < 30’ en realizar sus gestiones de acuerdo a la percepción de la calidad en sus diferentes dimensiones.....	63
Figura 17.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la satisfacción general del contribuyente en la MPH	64
Figura 18.	Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción general del contribuyente en la MPH	65

Figura 19. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción general de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la MPH.....	66
Figura 20. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la calidad de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la MPH.....	67
Figura 21. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la calidad en la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MPH.....	68
Figura 22. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad en la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la MPH.....	69
Figura 23. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad en la seguridad de sus gestiones y la satisfacción del usuario en la MPH	70
Figura 24. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la empatía percibida al momento de realizar una gestión y satisfacción del usuario en la MPH	71

RESUMEN

La presente tesis titulada Calidad de Servicio y Satisfacción del Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2016, abarca algunas variaciones acerca de la metodología Servqual, en conjunción con el análisis de correlación estadística para conocer en qué medida y en que dimensión la satisfacción del contribuyente está determinada directamente con la calidad del servicio de la Municipalidad de Huaura. El tipo de investigación fue aplicada no experimental, orientada a conocer mejor la realidad de la administración tributaria, con enfoque cuantitativo. La población objetivo fueron los usuarios contribuyentes a la gerencia de administración tributaria durante el periodo del año 2016, de la cual se tomó una muestra de 138 entre hombres y mujeres a quienes mediante cuestionario de 27 preguntas se les solicitó su percepción de los servicios de dicha administración y luego otro cuestionario con un pequeño grupo de 7 preguntas para conocer Si hubo o no a su criterio satisfacción del servicio. Como resultado se muestra que existe una relación altamente significativa entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en todas las dimensiones de estudio como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía a excepción de los elementos tangibles que no tienen mayor incidencia en la calidad del servicio; asimismo, se demuestra en este estudio que el tiempo de espera es también un factor importante dentro del servicio esperado.

Palabras clave: Calidad de servicio, fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía, satisfacción del contribuyente.

ABSTRACT

This thesis entitled Quality of Service and Taxpayer Satisfaction in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Huaura - 2016, covers some variations about the Servqual methodology, in conjunction with the statistical correlation analysis to know to what extent and in What size the taxpayer satisfaction is determined directly with the quality of the service of the Municipality of Huaura. The type of research was applied non-experimental, aimed at knowing better the reality of the tax administration, with a quantitative approach. The target population was the users contributing to the tax administration management during the period of the year 2016, from which a sample of 138 was taken between men and women who, through a questionnaire of 27 questions, were asked for their perception of the services of said administration and then another questionnaire with a small group of 7 questions to know whether or not there was at your discretion service satisfaction. As a result, it is shown that there is a highly significant relationship between the perception of the quality of service and the satisfaction of the taxpayer in all dimensions of study such as reliability, responsiveness, security and empathy except for the tangible elements that do not have greater impact on service quality; Likewise, it is demonstrated in this study that waiting time is also an important factor within the expected service.

Keywords: Quality of service, reliability, response, security, empathy, taxpayer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente se enfoca en el estudio de la población contribuyente de la Municipalidad Provincial de Huaura, particularmente en la que solicita información o realiza y gestiona sus trámites sobre predios o arbitrios, se propone mejorar la calidad de servicio que ofrece esta área del Municipio y a la vez conocer también si el contribuyente como administrado sale satisfecho del trámite realizado.

Para efectos de este estudio, se usó básicamente dos cuestionarios tanto para conocer la percepción de la calidad de servicio ofrecido por la Municipalidad, como para saber si la calidad de servicio se recibe con satisfacción de parte del usuario. El primer cuestionario se dividió en las dimensiones que nos brinda la metodología SERVQUAL, en lo que respecta a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, todas ellas con respuestas cerradas, categorizadas y valoradas en una escala de 5 puntos mediante la escala de Likert en sentido negativo hacia positivo. En lo que respecta al segundo cuestionario involucra 7 preguntas básicas para conocer si se cumplieron las expectativas por parte del usuario contribuyente, también en la misma escala.

El estudio es aplicativo, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, previamente los datos fueron evaluados mediante muestra piloto para su respectiva fiabilidad. Las respuestas fueron procesadas para cada unidad de observación que en este caso es el contribuyente y valoradas por cada dimensión del estudio.

Para cumplir con los objetivos propuestos, se ha dividido en seis capítulos. En el primero, se presenta la descripción de la realidad problemática, así como la justificación, delimitaciones y viabilidad del estudio; en el segundo se presenta el marco teórico y antecedentes de la investigación; en el tercero la metodología a utilizar; en el cuarto se presentan los resultados donde intervienen la contrastación de las hipótesis y en los dos últimos la discusión conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Se sabe que la administración pública es el nexo que relaciona directamente a la ciudadanía con el poder político del Estado, en el caso que nos atañe con el gobierno local o municipios, para encaminar apropiadamente las demandas sociales y satisfacerlas, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones. En ese sentido, se hace indispensable que la municipalidad sea capaz de brindar servicios que colmen el interés de los ciudadanos de la mejor manera posible en la que los ciudadanos queden satisfechos con esa administración. Uno de esos servicios es por ejemplo que se pueda otorgar aplazamiento o fraccionamiento de la deuda tributaria. Precisamente Alva Matteuci (2017) indica que “el art. 36 del código tributario concede el fraccionamiento de la deuda, excepto en los casos de tributos retenidos; sin embargo, en algunas ocasiones el solo realizar apoyo para este trámite es tedioso” (p.33).

Es casi un hecho en la mayoría de instituciones del estado tienen deficiencias en su atención al público, los gobiernos locales no son la excepción, e inclusive en el servicio mismo de recepción de cancelación de deudas, c Así, según Defensoría del Pueblo en el 2014 se recibieron 33748 quejas, siendo las municipalidades provinciales las que tienen un porcentaje mayor acumulando un 22,4% (Zaida, 2015). En lo que concierne a la administración tributaria la crítica no es diferente y es más, hay un desbalance entre aquellos que pagan regularmente sus tributos y otros que aún con las deudas no son afectos al pago ni a las multas correspondientes.

En la provincia de Huaura, su gobierno local de igual manera no es ajeno a esta crítica, pues se ha evidenciado, que existe por parte de los administrados, cierta insatisfacción en el servicio brindado de parte de la Municipalidad en lo que concierne al funcionamiento de las diferentes áreas de la Gerencia de Administración Tributaria (GAT) pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Huaura (MPH). Asimismo, existe un calendario de obligaciones tributarias, que en muchos casos el administrado o contribuyente no las cumple lo que lleva a la acumulación de la deuda; y, al momento de cancelar la misma, surgen las dificultades; por otro lado, en lo que concierne al transporte hay vehículos menores que no

están empadronados, así como multas, papeletas, etc., las que tienen que ver con la gerencia de transporte y precisamente al no haber una adecuada interrelación entre las diferentes gerencias con la de administración tributaria, surgen los problemas que se pueden dar por falta de recursos humanos o dualidad de funciones, de material logístico, falta de capacitación del personal que se encarga del cumplimiento de dichas funciones, etc.; es decir, se hace de necesidad la integración de las diferentes gerencias para una mejor función de la gestión municipal.

Asimismo en cuanto a las deudas, si bien es cierto están sujetas a una fiscalización por parte de la gerencia correspondiente, ésta no verifica periódicamente la consistencia entre por ejemplo, el valor real de la propiedad y el pago de los tributos; sin embargo, al hacerlo, surgen en muchos casos las incoherencias, que luego originan el malestar del contribuyente, el cual tiene que posteriormente perder tiempo y pasar a diferentes espacios del municipio para resolver el problema, el cual fue generado por la misma institución. Esto inclusive debería ser asistido mediante conexión telefónica para información de la deuda, el MEF (2015) señala: “El servicio de la formulación de declaraciones puede prestarse por teléfono. Luego se envía la declaración al contribuyente a su respectivo domicilio para firma y posterior presentación” (p.42)

Por otra parte, siendo consciente que la informatización es parte del avance de una empresa o institución, estas técnicas modernas son imprescindibles en tanto coadyuven al normal desarrollo y rapidez del flujo documentario dentro del sistema; no obstante, en algunas ocasiones por tener cada área un software en particular, en vez de conseguir fluidez se genera conflicto y dualidad de funciones; es decir, un mismo legajo pasa y regresa a un mismo escritorio.

Por lo tanto, la sistematización de la administración mediante medios electrónicos debe contribuir a la rapidez del servicio, la capacidad de respuestas, la cantidad de servicios ofrecidos, los equipos y obviamente a la empatía del personal quien se siente capaz al ofrecer un servicio apoyándose en un sistema eficiente, todo esto con la finalidad de dar un servicio de calidad, que en ocasiones es todo lo contrario.

Es decir, no basta contar con la tecnología necesaria (ya sea hardware o software); ni tampoco utilización de sistemas impuestos o copiados de otras entidades, sino que también se hace de necesidad imperante en cualquier empresa un conjunto de conocimientos y competencias profesionales necesarias para ejecutar los procesos correspondientes, así como

también una organización esencialmente perfeccionada, que corresponda al nivel y al carácter específico de la organización que en nuestro caso es la institución municipal.

En lo que respecta a la página web de la MPH, incluyendo su portal de transparencia, ésta tiene un portal de servicios en línea, perteneciente a la subgerencia de tecnologías, sistemas de información y Estadística, (<http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php/intranet/servicios-en-linea>) conteniendo los siguientes enlaces para información del usuario: consulta de papeletas de tránsito, consulta de autorización de operación vehicular, consulta de acta de registro civil, consulta de predios y arbitrios, consulta de trámite documentario.

De todas estas entradas de consulta de información, justamente la cuarta no está en servicio (mantenimiento), lo cual hace que el contribuyente se apersona al Municipio, en muchas ocasiones solo para solicitar información, generándose mayor congestión principalmente en las ventanillas de atención, por algo que podría haberse informado por la página web. (Portal Web MPH). Esto se contradice con lo que realmente debe de ofrecer una página, como lo indica Villoria (2011) “Las plataformas web son de carácter informativo y de acceso libre, que permiten a los usuarios disponer en tiempo real de los datos y en general, de la información liberada y referida al gobierno o cualquiera de sus dependencias” (p. 51).

Por otro lado, son pocas las municipalidades que tienen significativo porcentaje de profesionales en rentas. Esto es una de las razones que permite que en las municipalidades el esfuerzo fiscal es casi nulo. Consecuentemente se tiene que agregar la calidad del servicio, la falta o reajuste de proyectos catastrales y que los contribuyentes tengan una mejor cultura tributaria, cumpliendo con sus obligaciones tributarias (Torres, 2004).

Hay que tener en consideración que las empresas netamente de servicios son más competitivas cuando el servicio que ofrecen realmente es de calidad; sin embargo, en lo que se refiere a las municipalidades, los diversos servicios que ofrecen como limpieza, mantenimiento de parques, etc., se diferencian del servicio mismo que da el personal dentro de la Institución municipal como por ejemplo, otorgamiento de permisos, certificados y pagos prediales, arbitrios, etc. en la que la burocracia tiene que ser lo más eficiente, sobre todo para minimizar el tiempo de permanencia del administrado para hacer sus respectivas gestiones. Rojas (2015) indica: “Tampoco existe un método propio de medición para identificar factores organizacionales que influyan sobre la percepción de satisfacción,

contemplada como una estrategia de mejora en procesos internos (eficiencia, eficacia) y para la ganancia de capital (o apoyo ciudadano) a la gestión de la municipalidad” (p.54).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016?
- b) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016?
- c) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016?
- d) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016?
- e) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación existente entre los elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016.
- b) Determinar la relación existente entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016.
- c) Determinar la relación existente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016.
- d) Determinar la relación existente entre la seguridad y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016.
- e) Determinar la relación existente entre la empatía y la satisfacción del contribuyente que acude a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016.

1.4 Justificación de la investigación

Aunque algunas instituciones del Estado como son los municipios, no están en continua competitividad como una empresa cualquiera; sin embargo, si está en juego su credibilidad y la percepción de su sistema que observa el administrado; por esto, se hace de necesidad realizar un diagnóstico el cual puede ser externo o inclusive una autoevaluación, que determinará los errores si es que los hay, para luego diseñar planes de mejora; por lo tanto es **justificable** desde cualquier punto de vista realizar un estudio de análisis sobre este tema para el diagnóstico respectivo.

Y precisamente si lo vemos desde el lado de la sociedad, podemos indicar que hay una **justificación social**, pues en el caso de nuestro estudio se quiere relacionar algunas variables con el objetivo de conocer cuáles son las preponderantes respecto al servicio que brinda la municipalidad en lo que concierne a la interacción del ciudadano y el servidor público, específicamente dentro de la misma municipalidad, pues ésta tiene la obligación de satisfacer los intereses colectivos de forma inmediata, mucho más si el contribuyente se dirige a esta entidad para generalmente realizar sus consultas, reclamos y/o posteriores pagos; por lo tanto debe de recibir trato justo y acorde con las normas y reglamentos vigentes, siendo la sociedad la que finalmente evalúa de manera global el trato brindado.

Así pues, las entidades del Estado, así como las privadas principalmente son juzgadas por la calidad de servicio que brindan al administrado o a los clientes, siendo inclusive un elemento esencial que las diversas organizaciones deben de tener en cuenta para el cumplimiento de sus metas, por lo cual periódicamente realizan encuestas para observar su nivel de satisfacción. En ese sentido, en este estudio, las justificaciones anteriormente expuestas, se pueden resumir en:

a) Justificación por conveniencia

Para la MPH es muy conveniente y preponderante el pago de los tributos, en nuestro caso de estudio en lo referente a los impuestos prediales y arbitrios; pues esto permitirá una mejor solvencia de la Institución, por tanto, para lograr este objetivo, el servicio que se brinde (al momento de consultas o pagos en ventanilla) debe de ser de calidad para una recolección rápida y oportuna de los pagos, lo cual redundará en una gestión eficiente. En ese sentido, medir estas variables (satisfacción y calidad) serán especialmente útiles para tomar medidas correctivas en caso suceda algo negativo. Es más, debido a que la mejora debe de ser continua, estas mediciones también lo deben de ser, para conocer cuál es el servicio que merece una mejora o reordenamiento.

b) Justificación por relevancia social

Se justifica plenamente en el ámbito social, debido a que serán los contribuyentes de las diferentes zonas de la Ciudad de Huacho, los que perciben si el servicio es bueno o es malo, permitiendo presentar hallazgos relevantes acerca de la percepción del usuario en relación al proceso de cobro, consultas y otros trámites ofrecidos por la MPH.

Este estudio finalmente se justifica, porque a través de sus conclusiones, permitirá conocer mejor la actividad de la gerencia de administración tributaria y por ende servirá para realizar algunas o varias mejoras del servicio que ofrece a los contribuyentes. Asimismo, la tesis permitirá un especial dominio de la situación actual de cómo funciona esta gerencia de administración tributaria.

1.5 Delimitaciones del estudio

- **Delimitación espacial**

Está referido al área geográfica de influencia de la Municipalidad Provincial de Huaura, cuyo local gerencial está situado en la Plaza de Armas de la Ciudad de Huacho. El estudio se refiere específicamente a los impuestos prediales y arbitrios, la delimitación se hará dentro del ámbito de la Ciudad de Huacho y alrededores.

- **Delimitación temporal**

El periodo de estudio es el año 2016, partiendo de los archivos de los contribuyentes que fueron atendidos ese año por la gerencia de administración tributaria, además de haber realizado la encuesta en ese período de tiempo

- **Delimitación del universo**

El universo o población en estudio son los administrados que concurren al GAT de la Municipalidad Provincial de Huaura.

- **Delimitación de contenido**

Específicamente el contenido de estudio de esta tesis se centra en los factores o causas que involucran la calidad del servicio brindado por esta gerencia, así como la satisfacción por ese servicio de parte del contribuyente en su percepción a través de cinco dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para lo cual se trabajará en base a tres fases de trabajo: Revisión de la información, delimitación conceptual, análisis de casos y análisis de correlación estadística.

- **Delimitación semántica de las variables**

En lo que respecta a calidad, ésta se define como la “semánticamente como las características de un producto o servicio con habilidades para satisfacer necesidades explícitas o implícitas; o un producto o servicio libre de defectos” (Walker y Baker,

2000). Este significado orientado al tema de estudio está relacionado con el servicio que brinda la administración de la municipalidad particularmente en el área de tributación para satisfacer las necesidades de orientación, seguridad, agilidad, disponibilidad, etc. a favor del administrado.

En lo que respecta a satisfacción se refiere semánticamente a “la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se corresponde enteramente a una queja” (Encarta 97, citado por Zas B. (2002)). Para el tema de tesis se evalúa la consistencia del grado de bienestar por el servicio brindado por parte de la administración municipal.

1.6 Viabilidad del estudio

En lo que respecta a bibliografía es viable porque existe suficiente información de de textos, revistas pertenecientes a entidades similares a la MPH ya sean organizaciones nacionales o internacionales y al cuestionario administrado al contribuyente en estudio.

El estudio estará orientado a la población de los contribuyentes que llegan a la MPH quienes fueron atendidos durante el año 2016. Este proyecto de investigación (motivo de mi tesis) no causará daño alguno al administrado ni irá en desmedro de la institución, en este caso de la Municipalidad Provincial de Huaura, más bien permitirá conocer mejor los aspectos relacionados con el servicio de parte de la Municipalidad.

Respecto al financiamiento de la investigación, es solventado íntegramente por la autora de la tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Pareciera que hasta hace medio siglo la administración en entidades gubernamentales y municipales era más eficiente a pesar de no contar con las tecnologías actuales, esto evidentemente sucedía porque las poblaciones de las diferentes áreas de jurisdicción de dichas entidades eran cerca de la mitad de lo que son ahora, y esto aunado a la educación y cultura de las generaciones de antaño originaba calidad en el servicio, lo que no sucede ahora. Sin embargo, tampoco podemos restar importancia a los cambios que ha experimentado el mundo empresarial, cambios de tal magnitud que muchas teorías, ideas y estrategias han quedado invalidadas o incompletas. (Argullo C., 1999). Esto se hace latente en las investigaciones que se realizan sobre este tema.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Sierra (2015) en su estudio titulado “*El clima laboral en los colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz*”. Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, señala que su Objetivo es de establecer el clima laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán Alta Verapaz. Con una metodología descriptiva no experimental de diseño transversal. Concluyendo en que 1. Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán es favorable; 2. Se observó la influencia positiva de los factores sobre la comunicación, como la forma de hablar con el jefe; 3. Se encontró que la amabilidad y el respeto, es elemental para tener un liderazgo que permite un buen clima laboral favorable;

4. Además se encontró muy positiva las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad, pero con otras áreas no ocurre lo mismo.

Hernández y Pérez (2013) en su investigación titulada “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana”, investigación perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Autónoma de Sinaloa de México. Su **objetivo fue** Describir las dimensiones e importancia de los servicios públicos. Metodología: Investigación con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y trabajando con una muestra de 1034 sujetos. Concluyeron en: Se demostró que existe una eficiente cooperación entre los distintos niveles de la Municipalidad, por que e tiene una acuada Gestión Municipal

Alvarez (2012), En su tesis para obtener el grado académico de Magister en Sistemas de Calidad, **titulada** “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas, indica. **Metodología:** Investigación con diseño no experimental transeccional con muestra de 839 encuestados. Concluyó en: Los resultados estadísticos muestran un índice de calidad de servicio con un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.

Rua (2009) en su investigación de tesis titulada “Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los servicios municipales: Estudio del caso del ayuntamiento de Póvoa de Linares en la Universidad de Rioja”. Su objetivo fue Analizar la influencia que el liderazgo tiene en determinados factores que constituyen el clima organizacional. Metodología: Investigación cualitativa, apoyada en el estudio de casos. Conclusión: se demostró que existe una relación entre el tipo de liderazgo, clima organizacional y la calidad de los servicios.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Arrué (2014) en su tesis de investigación titulada “*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*”. Su Objetivo fue Evaluar la calidad del servicio de

atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Metodología: Descriptiva no experimental de diseño transversal. Concluyó en: La percepción de los encuestados respecto a la satisfacción está en un rango bajo del 62%.

Bendezú (2016), en su tesis denominada “*La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes Sunat Huánuco 2016*”. Su objetivo fue de determinar el nivel de influencia de la calidad de servicios en la satisfacción del contribuyente en la SUNAT oficina Huánuco durante el periodo de mayo a julio de año 2016. **Metodología:** Descriptiva no experimental. Concluyó en: * Demostró la ineficiencia de la calidad de servicios en la SUNAT Huánuco. * Demostró falencias respecto a la satisfacción de los contribuyentes encuestados alcanzado el nivel de regular. * Demostró que existe influencia significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente.

Vizcardo (2016), en su tesis titulada “*Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*”. Su Objetivo fue determinar el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios en el centro de servicio al contribuyente de Nicolás de Piérola – Sunat. Metodología: Descriptiva no experimental de corte transversal, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario adaptado de Servqual. Concluyó en: *El 73% de los encuestados tienen las expectativas insatisfechas, 23.36% con las expectativas satisfechas y solo el 3.75% supera las expectativas. * En cuanto a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, en todas ellas las expectativas fueron insatisfechas con un valor promedio entre todas ellas del 72%.

Huamán (2015), en su tesis titulada “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*”. Su objetivo fue de Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Metodología: Investigación de diseño correlacional, no experimental de corte transversal. Concluyó en que se puede afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.

Allcahuamán (2015), en su tesis denominada “*La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas 2015*”. Su objetivo fue de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los

usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. Metodología: Descriptiva no experimental, correlacional y transeccional con una muestra de estudio de 339 usuarios. Concluyó en que: * Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. * La calidad de servicio para este municipio, dimensionada en capacidad de respuesta, cortesía y competencias de los trabajadores tienen una relación altamente significativa con la satisfacción del usuario.

2.2 Bases teóricas

Antes de discutir sobre la calidad del servicio y satisfacción del cliente o usuario, se hace necesario precisar concretamente estos términos. En lo que respecta a la calidad, éste es un término que ha tenido diversas acepciones a través del tiempo, convirtiéndose tanto como un esencial requisito y un factor estratégico, la cual permite la permanencia en el mercado inclusive su supervivencia (Walker y Baker, 2000) afirman que calidad es muy subjetivo, por lo que la cada usuario o cliente lo define de acuerdo a sus necesidades (p. 411).

En el caso de las percepciones, Claros (2012) la define como “la inclusión, interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización, lo cual implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro” (p.134).

2.2.1 Calidad de servicio

La calidad según Duque (2005) lo define de diferentes formas, las comunes son:

- 1) La calidad como la consistencia del producto, esto refiere más al ámbito de la industria, donde se busca la reducción al mínimo de los defectos en el producto o el servicio
- 2) La calidad como cumplimiento de una misión, donde se refiere a la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de objetivos trazados.
- 3) La calidad como satisfacción de las necesidades del cliente, se refiere a que la organización referente a su productos o servicios tengan condicione diferenciadas, alcanzando la ansiada calidad. Con la finalidad de brindarle una satisfacción al cliente y superar sus expectativas (Duque, 2005, p.64-80).

“La calidad en el servicio implica lograr un nivel de excelencia tal que cubra las necesidades de sus usuarios, así como alcanzar una satisfacción del mismo. Se convierte en un instrumento que brinda una ventaja significativa para la institución” (Zeithaml y Bitner, 2002, p.54).

Además, hay que considerar que dentro de la evaluación de la calidad en lo que respecta a la administración pública, los servicios por lo general son intangibles; es decir, no se definen específicamente como una cualidad específica material, sino más bien, es una percepción de lo que el administrado puede recibir durante la realización de los procesos. En este caso debemos de tener en consideración claramente, que para lograr un resultado de servicio de calidad deben de existir procesos de calidad y éstos están compuestos por un conjunto de actividades, esas actividades deberían estar bajo control para lograr establecer claramente cada aspecto importante y constituyente de lo que significa para los usuarios calidad.

Para esto se considera que, si una percepción es menor que la expectativa, entonces podemos decir que hay un bajo nivel de calidad, por el contrario, si la percepción es mayor que la expectativa, podemos decir que hay un alto nivel de calidad; sin embargo, si la percepción es igual a la expectativa, entonces se puede decir que se está cumpliendo con un modesto nivel de calidad.

Obviamente la institución pública se debe a los usuarios y por tanto las actividades propias de la institución deben estar orientadas a satisfacerlos, es en ese sentido, que se debe de conceptualizar a la institución pública como un conjunto de procesos, y cada proceso corresponde a un conjunto de actividades con un principio y un fin y dentro de la institución pública estos procesos interactúan unos con otros con la finalidad de ir agregando valor durante la realización del servicio. Cuando el cliente requiere un servicio, manifiesta una necesidad con la expectativa de conseguir algo dentro de la función pública asignada. Al final de la realización del servicio el contribuyente podrá manifestar su plena satisfacción o su disconformidad con los servicios que ha recibido. En ese sentido, se tiene que tener en consideración tres aspectos importantes

- Existen un conjunto de procesos que hacen la realidad del servicio
- El servicio posee cualidades, las cuales son apreciadas por los usuarios

- Estas cualidades pueden o no satisfacer al usuario, a lo que se llama nivel de calidad

Finalmente, se puede decir que la satisfacción del usuario es “la percepción que el cliente o usuario tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad” (Pereiro, 2008, p.89).

Es decir, el único que juzga la calidad es el usuario, el cual puede ser externo quien es el que finalmente paga el servicio y el interno, que es el departamento de al lado quien recibe algo de lo que hace el empleado previo. De la misma manera, así como el usuario externo tiene un requerimiento, el interno también puede manifestar su disconformidad al recepcionar un expediente incompleto cuando por ejemplo no cumple con lo establecido en el TUPA, entonces van a ocurrir un conjunto de causas que van originado esta no conformidad o disconformidad con lo que se esperaba recibir. Así, la administración pública (en nuestro caso la MPH) tiene un conjunto de parámetros que permiten o deberían mantener bajo control la realización del servicio, es decir que se cumpla lo que tiene que cumplirse en cada etapa del proceso. En ese sentido, la satisfacción de los usuarios internos, involucran necesariamente la satisfacción del usuario externo que para nuestro caso es el administrado (EUCIM-USMP <http://www.eucim.es>)

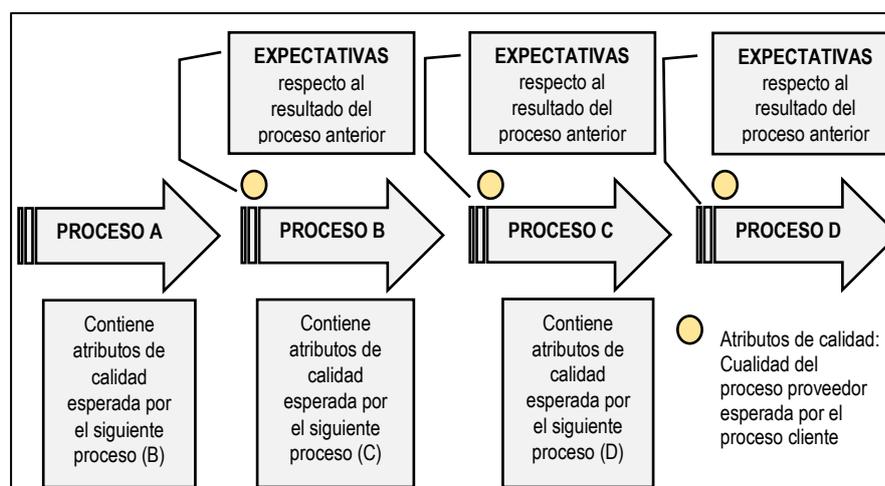


Figura 1. Cadena de procesos internos interactuantes
 Fuente: EUCIM Business School. (<http://www.eucim.es>)

Como se observa en la Figura 1, cuando se tiene una cadena de procesos al interior de la organización, donde cada proceso al final de su realización va a tener un resultado, este resultado va a ser el insumo del siguiente proceso, por lo tanto, el proceso que es cliente va a tener una expectativa del proceso proveedor. Este resultado puede o no satisfacer las expectativas de quien lo recibe.

Así pues, los procesos no funcionan de manera individual, sino que están en una dinámica de acción en la cual cada uno ofrece y el otro recibe un producto específico simbolizado con un círculo amarillo, el cual tiene un atributo de calidad que va a determinar el valor que se puede apreciar de ese producto. Finalmente, como consecuencia de la interacción de los procesos, es el usuario final (administrado) quien percibe el servicio brindado por la institución.



Figura 2 Servicio de calidad esperado por el usuario final o administrado

Fuente: EUCIM Business School. (<http://www.eucim.es>)

• Dimensiones de la calidad de servicio

Se han desarrollado varios métodos con el fin de determinar la calidad del servicio percibida por el cliente. Estos métodos varían de acuerdo a las corrientes teóricas o escuelas que los promueven, entre ellas la Escuela europea o nórdica, la cual se orienta a un enfoque cualitativo del servicio, sin recurrir a formulación de hipótesis. Actualmente, se ha centrado la calidad dividiéndola en dimensiones como lo establecen los intelectuales especialistas en calidad del servicio Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1992) nos indican que un servicio de calidad lo podemos visualizar a través de 5 dimensiones. Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

Aquí es necesario hablar de forma precisa sobre estas cinco dimensiones. En cuanto al aspecto tangible, se refiere a la infraestructura o facilidades físicas, materiales, el aspecto del personal que muestra la MPH, etc como parte complementaria adecuada para desarrollar el servicio público. Entendiéndose que el aspecto tangible está en relación de la funcionalidad de la institución; obviamente si el servicio es lento se va a necesitar de alguna manera paliar esa deficiencia de ese proceso por la incapacidad de ser rápido con aspectos materiales, etc. pero básicamente el administrado no va a descansar sino lo que busca es rapidez.

La fiabilidad, es un atributo de la calidad de servicio y el grado de cumplimiento determina la confianza del usuario en la correcta realización del servicio una o varias veces.

En cuanto a la tercera dimensión, se refiere a la voluntad de ayuda a los usuarios para proporcionar un servicio rápido que corresponde al nivel de proactividad que muestra la institución para atender las necesidades del administrado sean estas manifiestas o no manifiestas; por ejemplo, algo que no estuviera definido en el TUPA y nadie hace nada, obviamente se pone de manifiesto que no hay capacidad de respuesta.

La seguridad se refiere a que la organización tiene la capacidad de hacer las cosas bien y que no pueden causar un perjuicio al administrado cuando inician un proceso dentro de lo que le corresponde como función.

La quinta dimensión es la empatía, significa atención esmerada, individualizada, es como se dice vulgarmente ponerse en la situación del administrado, es la comprensión o la capacidad de percibir los sentimientos de la otra persona. El nivel de empatía es importante en la calidad, porque estamos hablando de trato y de acciones entre personas

2.2.2 Satisfacción del usuario considerado como cliente

Lévy y Varela (2006) refieren a la satisfacción como “el resultado psicológico de una experiencia de consumo, el que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, sino que debe entenderse como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, ... donde la medida de satisfacción surge de la consistencia entre el grado de bienestar que siente una persona” por un fenómeno específico de vida, como es un servicio, un producto o una marca concreta” (p.456).

- **Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985) y Cronin y Taylor (1992), afirman que se tiene dos formas de evaluar la satisfacción del cliente

Una de ellas es la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas que se tienen antes de obtener el producto o servicio.

La otra es tomando en cuenta sólo las percepciones

- **Medición de satisfacción del cliente**

Existen dos formas para evaluar la satisfacción del cliente: en forma directa y en forma indirecta.

La medición directa de la satisfacción se da en base a la percepción del cliente referente al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, existiendo cuatro tipos de percepciones que son fundamentales:

- Atributos sobre los que se relaciona la satisfacción
- Atributos sobre los que se relaciona la conformidad
- Consideración de mejoras
- Consideración de mejoras urgentes para no perder los clientes

La medición indirecta, es para obtener la información del cumplimiento de los requisitos del cliente, sin preguntarle directamente a él, sino a partir de datos existentes en la propia organización y considerando un sistema de indicadores propios relativos a las características de los productos, de los procesos o de los clientes o usuarios.

- **Medición de satisfacción del cliente a través del Diagrama de Pareto**

Este diagrama sirve para identificar los defectos que se producen con mayor frecuencia, las causas más comunes de los defectos o las causas más frecuentes de quejas de los clientes. A esta medición también se le conoce como la regla 80/20 la cual sugiere que en cualquier cosa, ente, sistema u objeto, los pocos (20%) son vitales y los muchos (80%) son triviales.

2.2.3 Algunos modelos de evaluación de la calidad de servicio

Existen varios modelos para medir o evaluar la calidad de servicio, dentro de ellos existen tres que resaltan para el análisis, los cuales son: Parra Ferié (2005)

- Modelo que evalúa la diferencia entre la percepción y las expectativas del usuario, cliente o administrado.
- Modelo que se ciñe a la percepción e imagen
- Modelo orientado a evaluar la percepción y el desempeño

En el primer modelo, existen a su vez cinco teorías para medir las discrepancias entre las percepciones y expectativas como son: Servman, Imagen Servqual, Multiescenario y el de Zeithaml. En el segundo modelo, para medir la discrepancia entre la percepción e imagen se tiene la teoría de Theas y en el tercer modelo se encuentran las teorías de Servperf, Lodgqual, modelo de Jonson, Tiros & Lancioni, Hotelqual, Servucción, y el PAJ.

2.3 Definición de términos básicos

- **Contribuyente municipal:** “Persona natural o jurídica propietarios de predios o negocios. Excepcionalmente, en el caso que no sea posible identificar al propietario, adquirirá la calidad de responsable para el pago del tributo el poseedor u ocupante del predio” (SAT, 2017).
- **Impuesto predial:** “El impuesto predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos, valor que se determina en base a la declaración jurada de autovalúo que presenta el contribuyente” (SAT, 2017).
- **Arbitrios municipales:** “Son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento potencial de un servicio público. Los servicios considerados en el

pago de los arbitrios son los prestados en todo el distrito por barrido de calles, recolección de residuos sólidos, parques y jardines públicos y serenazgo” (SAT, 2017).

- **Evaluación:** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.
- **Calidad:** “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten juzgar su valor y apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (Real Academia Española).
- **Servqual:** “Instrumento, en forma de cuestionario, cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización” (Parasumaran et al., 1988)
- **Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un cliente.
- **Servicio al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.
- **Expectativa:** La expectativa resulta ser el sentimiento de esperanza que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida.
- **Contribuyente:** Es aquella persona física o Jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente Público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al estado (SAT, 2017).
- **Satisfacción** “es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio” (Di Domennico, 1996).
- **Satisfacción del Cliente:** “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Recuperado de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- **Rendimiento percibido** Es el desempeño que el cliente o usuario cree haber obtenido luego de realizar la compra de un producto o la utilización de un servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el

producto o servicio que adquirió. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

- **Experiencia:** “Es aquella forma de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento, o bien de cualquier otra cosa que nos suceda en la vida y que es plausible de dejarnos una marca, por su importancia o por su trascendencia” Recuperado de: <https://definicion.de/experiencia>.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Es la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera vez que fue solicitado. Dentro de esta dimensión, se incluye la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida, también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
- **Seguridad:** Conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente y ganar su confianza y credibilidad (incluye la transparencia en las transacciones financieras con el cliente)
- **Empatía:** Atención individualizada que vela por los intereses de los clientes

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

- b) Existe relación directa significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.
- c) Existe relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.
- d) Existe relación directa significativa entre la seguridad y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.
- e) Existe relación directa significativa entre la empatía y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable 1 :			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio Calidad percibida de acuerdo al juicio del consumidor medida como la amplitud de la discrepancia o diferencia entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones. <u>Zeithaml y Bitner (2002)</u>	Calidad de servicio de la MPH Percepción del usuario sobre el servicio concreto que brinda la MPH en la gerencia de administración tributaria a través de sus diferentes dimensiones.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Ambiente laboral • Ambiente de espera • Accesibilidad • Seguridad
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Habilidad • Credibilidad
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Profesionalidad
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación entre los servidores • Transacciones seguras • Pagos justos
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Educación y cortesía • Información • Orientación

Variable 2 :

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del usuario Diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas que se tenían antes de consumir el producto o servicio. (Parasumaran, Berry y Zeithaml, 1988).	Satisfacción del usuario contribuyente Bienestar resultante de la valoración entre el resultado final del servicio brindado por el municipio y las expectativas del contribuyente.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none">• Solución de problemas inherentes a la tributación
		Expectativas	<ul style="list-style-type: none">• Recursos humanos• Información sobre los tributos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es descriptivo no experimental porque implica la observación del suceso como fenómeno natural sin manipular la variable de estudio, de tipo correlacional porque deseamos establecer si existe correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del contribuyente y es transeccional, porque la recolección de los datos a través de la encuesta se realizó en un momento específico; es decir, se observó el comportamiento de los contribuyentes de la MPH respecto a la satisfacción del servicio en forma natural sin realizar algún tipo de intervención por parte de la investigadora en el desarrollo del estudio. Asimismo, se describió la calidad de servicio de la MPH en sus diferentes dimensiones, para luego establecer la posible correlación entre ambas variables.

El diseño y esquema que se utilizó para la realización de este trabajo es correlacional con el siguiente esquema:

$$X \Theta Y$$

Donde:

Θ : Representa a los contribuyentes de la MPH, sito en la ciudad de Huacho.

X: Calidad de servicio de la MPH

Y: Satisfacción del contribuyente

Además, se realizó las comparaciones respectivas para conocer si existen diferencias significativas en cuanto a la calidad de servicio en sus diferentes dimensiones y según la clasificación de la satisfacción del contribuyente.

3.1.2 Tipo de investigación

Por su naturaleza, la investigación es aplicada, porque está orientada a conocer mejor la realidad de un suceso, para luego aplicar los correctivos en determinados puntos del proceso del área de la gerencia de administración tributaria si es que fueran necesarios.

3.1.3 Enfoque de la investigación

Es de enfoque cuantitativo por las características propias de las variables en estudio, fundamentándose en el análisis de datos para luego inferir de la muestra hacia la población.

3.1.4 Nivel de la investigación

Es de nivel descriptivo correlacional pues el objetivo es medir estadísticamente el grado de relación que existe entre las variables dentro del contexto del estudio sin influencia de ninguna variable extraña.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objetivo en estudio serán los usuarios contribuyentes a la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, que hicieron alguna consulta, pago o trámite sobre impuesto predial o arbitrios durante el periodo del año 2016 y que están fijados en una población de 40000 contribuyentes.

3.2.2 Muestra

- **Marco muestral**

El marco muestral parte de la enumeración completa de los contribuyentes que constan en los archivos tributarios pertenecientes al año 2016 de los contribuyentes por predios municipales y arbitrios, siendo la unidad de análisis un usuario o contribuyente.

- **Determinación del tamaño de la muestra**

Para la determinación del tamaño de la muestra se realizó una encuesta piloto a los usuarios contribuyentes asistentes al Municipio en una semana, con la finalidad de conocer su apreciación acerca del servicio de atención, dando como resultado un indicador de servicio pésimo del 88%, y en la mayoría de los casos regresan nuevamente al local de la municipalidad para completar su trámite o gestión.

Considerando el párrafo anterior, el tamaño de la muestra estará dada en función de la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{\frac{t^2 p \cdot q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 p \cdot q}{d^2} - 1 \right)}$$

donde:

t : Es la abscisa de la curva normal que corta un área de α en las colas de la distribución.

p : Proporción estimada de los usuarios contribuyentes por predios municipales y arbitrios que indican que hay un mal servicio de atención.

q : Proporción estimada de los usuarios contribuyentes que indican que hay un buen servicio de atención

d : Error de estimación

Para nuestro estudio se tiene los siguientes datos:

$t = 1,96$: Para un nivel de significancia del 5%, en la distribución normal

$p = 0,90$: El 90% de los usuarios contribuyentes indican un mal servicio

$q = 0,10$: El 10% de los contribuyentes indican un buen servicio

$d = 0,05$: 5% de margen de error muestral

$N = 40000$: contribuyentes que durante el año 2016 hicieron consultas, pagos o gestión en las oficinas pertenecientes a la administración tributaria.

$$n = \frac{\frac{t^2 p \cdot q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 p \cdot q}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{1,96^2 (0,90)(0,10)}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{40000} \left(\frac{1,96^2 (0,90)(0,10)}{0,05^2} - 1 \right)} = 138$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta y observación. La encuesta está dirigida a los sujetos en estudio, los que a su vez serán seleccionados por técnica probabilística. La encuesta tuvo como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado, con un conjunto de preguntas cerradas para facilitar el análisis especialmente orientado a los usuarios o contribuyentes de la MPH.

Para efectos del estudio, se utilizaron básicamente dos técnicas para la recolección de datos:

- La observación directa
- La encuesta mediante cuestionario estructurado y formalizado

Sabino (2002), plantea que “la observación consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar” (p.110). Así, la percepción de los hechos, son tomados directamente de la situación real; para nuestro caso, nos concentramos en las diferentes áreas concernientes a las gestiones del usuario que tienen que ver con predios y arbitrios y observar “in situ” el desempeño de los empleados y la actitud luego que los usuarios asisten a esas ventanillas.

En lo que respecta a la encuesta, el mismo autor, Sabino (2002), dice que, “desde el punto de vista del método, es una forma de interacción social con el objetivo de realizar la recolección de los datos para un estudio o investigación” (p. 116). Para nuestro caso el

encuestador alcanza el cuestionario como instrumento de información al grupo de interés; que como se dijo, son aquellas personas que realizaron cualquier gestión respecto a tributos o arbitrios

El cuestionario presentado en el anexo, estuvo debidamente validado por especialistas quienes emitieron su juicio y a la vez estuvo conformado por preguntas divididas de acuerdo a las dimensiones de las variables en estudio. Dichas preguntas fueron cerradas y valoradas en una escala de 5 puntos, presentan además sus respectivas alternativas mediante la escala de Likert, como se observa en la tabla 1

Tabla 1. Puntaje para la calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA
Muy mala	1
Mala	2
Neutral	3
Buena	4
Muy buena	5

FUENTE: Elaboración propia según encuesta contribuyentes de la MPH

Luego, se obtuvo la respectiva puntuación para valorar las diferentes respuestas para cada una de los encuestados, al final cada encuestado obtiene un resultado de su puntuación al sumar los valores parciales para cada dimensión.

Tabla 2. Escala de ponderación cualitativa para el puntaje total de cada pregunta del cuestionario

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO		
Peor de lo esperado	Indiferente	Mejor al esperado
1. Muy mala	3. Neutral	4. Buena
2. Mala		5. Muy buena

La escala es la misma para cada una de las preguntas de las respectivas dimensiones tanto para la variable calidad como para la variable satisfacción del contribuyente, con el objetivo de cuantificar las observaciones realizadas, de tal manera que se pueda medir el grado de sensibilidad hacia la calidad, frente al servicio realizado medido mediante la percepción (satisfacción) del contribuyente.

Asimismo, los datos recogidos en la encuesta fueron analizados cuantitativa y cualitativamente y presentados en primer lugar en forma de tablas y figuras para luego pasar al análisis de los mismos aplicando las pruebas estadísticas respectivas, con la finalidad de encontrar respuesta al problema abordado en cuanto a la relación de las dos variables en estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procedimiento del análisis de la información partiendo de la muestra fue conducido a través del software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) en su versión de prueba.

Los métodos de análisis de datos utilizados son las siguientes:

- a) Previamente se realizó una encuesta piloto correspondiente al 10% de la muestra para validar las preguntas mediante juicio de expertos.
- b) Se encontró la fiabilidad de los datos mediante el Alfa de Cronbach.
- c) Se realizó un conteo de los contribuyentes por impuesto predial y arbitrios, de acuerdo a su elección de la escala de Likert.
- d) El procesamiento de datos es informático y se empleó el programa de Excel.
- e) El análisis de los datos se realizó mediante algunos estadísticos descriptivos.
- f) Para el contraste de la hipótesis se utilizará el estadístico Tau-b de Kendall el cual brindará el nivel de asociación.

3.4.1. Construcción de los indicadores de calidad de servicio

Se ha tomado como se dijo anteriormente las 5 dimensiones del método SERVQUAL, pero a diferencia de encontrar la brecha entre la valoración del servicio percibido (percepción) y la valoración de lo que se espera del servicio (expectativa), en nuestro estudio se ha creído por conveniente observar si existe relación entre lo percibido a través de sus diferentes dimensiones de este método y la real satisfacción del usuario contribuyente medido mediante encuesta a parte.

Así pues, con los datos obtenidos, se evaluó en cada escala el comportamiento que sigue cada indicador, luego para medir claramente la variable, se ha sumado los valores de los indicadores, obteniendo un índice como valor total y que es el que nos dará la información relevante sobre el problema en estudio.

A continuación, se dan los pasos para la medida de nuestra variable.

- Variable a medir: Calidad de servicio
- Definición operacional: Percepción del usuario (contribuyente) sobre el servicio concreto que brinda la MPH en la gerencia de administración tributaria, acorde a los diferentes indicadores relacionados al servicio.
- El cuestionario estuvo dividido en dos partes; una, referente a la calidad de servicio que corresponde a las primeras 27 preguntas previamente divididas en las dimensiones cuya descripción se muestra en la tabla 3. Las siguientes 7 preguntas corresponden a la satisfacción del contribuyente (de la 28 a la 34) y que se muestra en la tabla 4. Cada una de las 34 preguntas tienen un puntaje de 1 a 5, donde 1 es lo mínimo percibido y 5 lo máximo para la percepción de la calidad y para la satisfacción del usuario 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Tabla 3. Descripción de las dimensiones del modelo SERVQUAL en estudio

DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Elementos tangibles	Mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados
Fiabilidad	Mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores
Capacidad de respuesta	Mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y agilidad de servicio
Seguridad	Mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad
Empatía	Mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades

Fuente: Parasuraman et al. (1985)

Estos criterios se pueden resumir en el esquema mostrado en la Figura 3

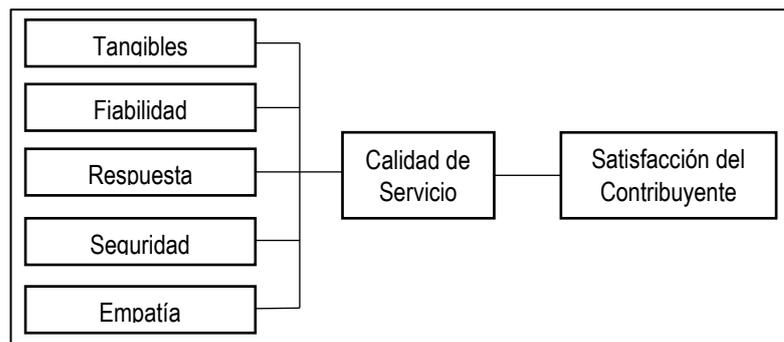


Figura 3. Esquema de la calidad de servicio

Fuente: Adaptado de Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, *Marketing de servicios* (1992). Edición Mc.Graw-Hill. Pág. 94

Tabla 4. Preguntas respecto a la satisfacción del usuario contribuyente

PREGUNTAS ACERCA DE LA SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE
¿Cómo se sintió respecto a la solución de su trámite sobre impuesto predial y/o limpieza pública?
¿Contribuyó el sistema, incluyendo los equipos de la Municipalidad en la solución de su trámite?
¿Las instalaciones físicas fueron de su agrado sin importar el resultado de su trámite?
¿El trámite sobre impuesto predial o limpieza pública por el que acudió fue resuelto de inmediato?
¿Los empleados contribuyeron con eficiencia a la conclusión del trámite?
¿El tiempo de estadía en la MPH hasta la solución de su trámite/pago le pareció aceptable?
¿La expectativa que Usted tuvo respecto a la solución del trámite fue cumplida?

- En cuanto a las puntuaciones mínimas y máximas de cada una de las dimensiones, éstas se han obtenido multiplicando el número de preguntas por el valor 1 (Muy mal servicio) para el puntaje mínimo y por el valor 5 (Muy buen servicio), quedando la clasificación de la siguiente manera:

a) Para elementos tangibles (6 preguntas):

Mínimo: $6 \times 1 = 6$ Máximo $6 \times 5 = 30$

[06-13] : Peor de lo esperado

[14-21] : Indiferente

[22-30] : Esperado

- b) Para fiabilidad (5 preguntas):
Mínimo: $5 \times 1 = 5$ Máximo $5 \times 5 = 25$
[05-11] : Peor de lo esperado
[12-18] : Indiferente
[19-25] : Esperado
- c) Para la capacidad de respuesta (5 preguntas):
Mínimo: $5 \times 1 = 5$ Máximo $5 \times 5 = 25$
[05-11] : Peor de lo esperado
[12-18] : Indiferente
[19-25] : Esperado
- d) Para la seguridad (6 preguntas):
Mínimo: $6 \times 1 = 6$ Máximo $6 \times 5 = 30$
[06-13] : Peor de lo esperado
[14-21] : Indiferente
[22-30] : Esperado
- e) Para la empatía (5 preguntas):
Mínimo: $5 \times 1 = 5$ Máximo $5 \times 5 = 25$
[05-11] : Peor de lo esperado
[12-18] : Indiferente
[19-25] : Esperado

Luego se han sumado las puntuaciones de las 27 preguntas para cada encuestado obteniendo la calidad de servicio total que agrupa las 5 dimensiones en estudio; siendo el puntaje mínimo de 27 (27×1) y el máximo 135 (27×5). Se analizó estos datos encontrándose que siguen aproximadamente una distribución normal, para luego dividirla en tres partes de acuerdo a los terciles, con la finalidad de clasificarla en tres partes quedando éstas como se muestra en la tabla 5.

También se ha considerado cuáles de las 27 preguntas referentes a la percepción de la calidad de servicio, son las que han sido frecuentemente respondidas con las alternativas “muy mala calidad” y “mala calidad”, con la finalidad de realizar un estudio aplicando la técnica de Pareto y confirmar cuales son las causas vitales percibidas por el usuario contribuyente en las que está fallando la MPH.

Tabla 5. Puntaje para calidad de servicio observada por el contribuyente

CALIDAD PERCIBIDA
Peor de lo esperado
Muy mala calidad de servicio
Mala calidad de servicio
Indiferente
Ni mala ni buena calidad
Mejor al esperado
Buena calidad de servicio
Muy buena calidad de servicio

En cuanto a la satisfacción del contribuyente, se contó con 7 preguntas, cada una respondida en una escala de 1 a 3 donde 1: Insatisfecho, 2: Indiferente, 3: Satisfecho, siendo el puntaje mínimo de 7 (7x1) y el máximo 35 (7x5); por lo tanto, la clasificación es la siguiente:

Tabla 6. Rango de puntajes para la satisfacción del contribuyente

SATISFACCIÓN DEL USUARIO O CONTRIBUYENTE	
Insatisfecho	07 - 16
Indiferente (ni insatisfecho ni satisfecho)	17 - 26
Satisfecho	27 - 35

FUENTE: *Elaboración propia según encuesta contribuyentes de la MPH*

Luego de haber sido procesados los cuestionarios para cada unidad de observación (contribuyente), se pasó a la etapa descriptiva, donde previamente se sumó el puntaje de cada pregunta o ítem para cada una de las dimensiones tanto de la calidad de servicio como para la satisfacción del contribuyente. Se tomó además las variables consideradas anexas, las cuales permitirán dar un mejor sustento a las interpretaciones; estas son:

Tabla 7. Variables anexas en el estudio

VARIABLES ANEXAS	DESCRIPCIÓN
Cod	Código del encuestado
Edad	Edad
Sexo	Sexo
Estado	Estado civil
Tiempo	Tiempo de permanencia para su gestión
Tipo de gestión	1. Imp. Predial 2. Arbitrios 3. Ambos
Predios	Número de predios

Finalmente, para el desarrollo de análisis de los datos, se ha partido por la ordenación y presentación de los mismos, para luego pasar a la etapa de depuración (como se mencionó en 3.3), no se ha eliminado ningún encuestado, pues no hubo datos considerados anómalos o mal digitados en su recopilación que se encuentren bajo o sobre el primer y tercer cuartil respectivamente al haber vaciado los datos del cuestionario como ingreso de datos en el software SPSS en su versión de prueba.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Teniendo en consideración lo planteado en los objetivos, se presenta a continuación las tablas y figuras o gráficos con algunos porcentajes que resumen y describen las variables preponderantes en estudio, con la finalidad de dar a conocer algunas características generales del encuestado, para luego mostrar la evidencia acerca de ciertas particularidades del servicio brindado por la MPH hacia el contribuyente de predios y arbitrios de Huacho. Enseguida, pasamos a detallar la descripción de los datos y que se pueden corroborar con las tablas mostradas en los anexos.

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Características de la muestra en estudio

La población objetivo en estudio serán los usuarios contribuyentes a la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, que hicieron alguna consulta, pago o trámite sobre impuesto predial o arbitrios durante el periodo del año 2016, de esta población se tomó una muestra correspondiente a 138 pobladores contribuyentes.

Se aplicaron 138 encuestas conforme al tamaño de muestra a igual número de encuestados. De la muestra en estudio, 86 encuestados son del sexo masculino que corresponden al 62,3% y 52 del sexo femenino correspondiente al 37,7%, con edades promedio de 46 y 48 años respectivamente, datos resumidos en la Tabla 8 donde se muestra además el tiempo de permanencia dentro del establecimiento de la MPH, (fundamental para un buen servicio) y los puntajes de calidad de servicio y de satisfacción del usuario por sexo.

Tabla 8. Características generales de la muestra en estudio

Sexo Masculino (86)	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
Edad	19,0	72,0	46,30	14,300	
Tiempo de permanencia	10,0	120,0	49,30	27,226	
Ptje. Calidad de servicio	59,0	104,0	84,52	10,316	
Ptje. Satisfac.del usuario	8,0	34,0	21,26	7,390	
Predios: Uno (53 contribuyentes)					
Dos (19 contribuyentes)					
Tres (14 contribuyentes)					
Sexo Femenino (52)	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
Edad	23,0	70,0	47,65	14,296	
Tiempo de permanencia	10,0	150,0	49,23	29,875	
Ptje. Calidad de servicio	65,0	106,0	82,48	8,601	
Ptje. Satisfac.del usuario	8,0	34,0	21,48	8,309	
Predios: Uno (28 contribuyentes)					
Dos (17 contribuyentes)					
Tres (7 contribuyentes)					
TOTAL(138)	con edades:	19,0	72,0	46,81	14,262

Asimismo, al clasificar a los contribuyentes según el tiempo (en minutos) que se mantuvieron dentro del local del MPH para realizar sus gestiones respectivas se tiene esta información en la Tabla 9.

Tabla 9. Distribución de los encuestados según el tiempo de gestión de los contribuyentes en la MPH

TIEMPO DE PERMANENCIA	FREC	%
<= 30'	56	40,6
31' - 45'	28	20,3
46' - 60'	18	13,0
> 60'	36	26,1
TOTAL	138	100,0

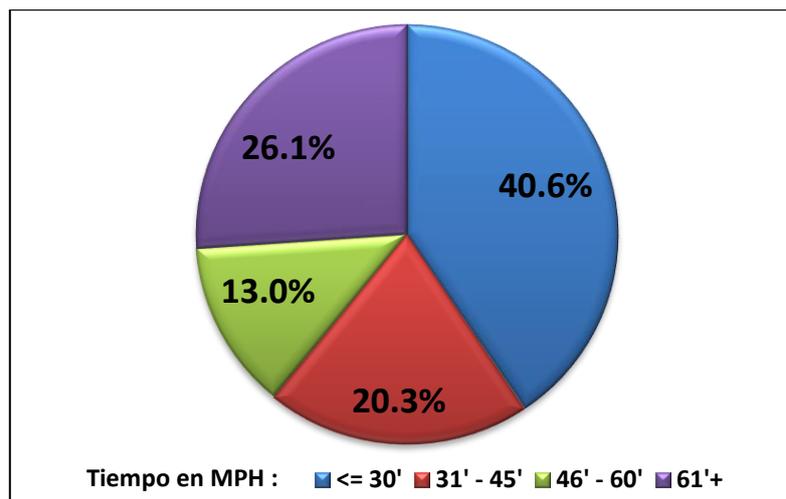


Figura 4. Porcentaje de encuestados según el tiempo de gestión en la MPH

También, se clasificó a los contribuyentes según el trámite que realizaron en la gerencia d administración tributaria y que se muestra en la tabla 10.

Tabla 10. Distribución de los encuestados contribuyentes según el trámite a realizar en la MPH

TRÁMITE	FREC	%
Impuesto predial	39	28,3
Arbitrios municipales	65	47,1
Ambos	34	24,6
TOTAL	138	100,0

También se clasificó a los contribuyentes encuestados según su tiempo de permanencia para sus gestiones de acuerdo al número de predios que poseen. En este caso en lugar de obtener los porcentajes respecto al total, se ha considerado los porcentajes por cada estrato de tiempo con el objetivo de observar mejor la estadía del contribuyente dentro del Municipio, llegando a la conclusión que de todos aquellos que se demoran mas de una hora en los trámites dentro de la MPH, son los que tienen un predio con el 52,8%, mientras que sólo el 16,7% correspondiente a los que tienen mas de tres predios se demoran mas de una hora en realizar sus trámites correspondientes. Esto se observa en la tabla 11.

Tabla 11. Distribución de los encuestados contribuyentes por tiempo de permanencia en la MPH y según el número de predios que posee

PERMANENCIA	1 PREDIO		2 PREDIOS		3 PREDIOS		TOTAL	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%
<= 30'	34	60,7	12	21,4	10	17,9	56	100,0
31' - 45'	17	60,7	10	35,7	1	3,8	28	100,0
46' - 60'	11	61,1	3	16,7	4	22,2	18	100,0
> 60'	19	52,8	11	30,6	6	16,7	36	100,0
TOTAL	81	58,7	36	26,1	21	15,2	138	100,0

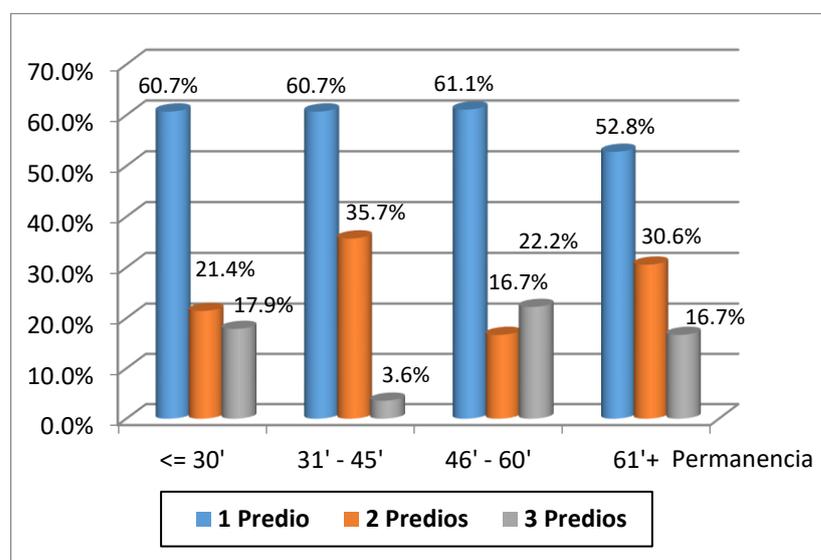


Figura 5 Distribución porcentual de los encuestados contribuyentes según el tiempo de permanencia en la MPH y según el número de predios que posee

4.1.2 Confiabilidad del instrumento

Para observar la fiabilidad o consistencia interna del instrumento se utilizó el índice de Cronbach, tanto para el cuestionario de percepción de calidad de servicio con sus 27 preguntas (ítems) en total, así como para cada una de sus dimensiones. De igual manera para el cuestionario acerca de satisfacción del contribuyente el cual incluye 7 preguntas o ítems. De acuerdo a Sampieri et al. (2015), valores mayores a 0,75 conciernen a una confiabilidad aceptable; para el caso en estudio se observa en la Tabla 12 que todos los valores del índice están sobre 0,75, salvo el que corresponde a la dimensión 3 que es un poco menor, por lo demás a nivel general los cuestionarios son confiables y mucho más si se está mostrando

este índice, tanto a nivel general como por dimensiones, que dicho sea de paso son mostrados en pocas investigaciones que trabajan con cuestionarios.

Tabla 12. Indicador Alfa de Cronbach para la encuesta de calidad en sus diferentes dimensiones

CUESTIONARIOS	Índice	Ítems
CALIDAD DE SERVICIO (5 DIMENSIONES)	0,78	27
DIM 1: Tangibles	0,91	6
DIM 2: Fiabilidad	0,82	5
DIM 3: Capacidad de respuesta	0,71	5
DIM 4: Seguridad	0,89	6
DIM 5: Empatía	0,90	5
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	0,94	7

4.1.3 Análisis mediante el diagrama de Pareto

Por otro lado, como se señaló en el capítulo anterior, se realizó un análisis mediante el Diagrama de Pareto para conocer que preguntas tienen frecuencias mas altas en lo que concierne a mal servicio para el usuario contribuyente y así prestar atención a esos aspectos y mejorar lo que está deficiente. De esa manera se estaría trabajando en tener una mejora continua, la cual últimamente como sabemos, está orientada a buscar una mejoría en varios campos de una empresa, sea estatal o privada, como son capacidades de personal, eficiencia en manejo de los recursos, empatía entre los miembros y cualquier otro aspecto que permita la mejoría del producto o como en nuestro caso la calidad de servicio.

En ese sentido, considerando las 5 dimensiones del estudio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, cada una de las cuales tiene sus respectivas preguntas dentro del cuestionario, se ha creído por conveniente conocer cuáles son las causas vitales (o preguntas preponderantes) que considera un contribuyente del servicio de la administración tributaria de la MPH, para lo cual se han tomado en un primer momento todas las preguntas del cuestionario mostrado en el anexo, y considerando cuan frecuentes son las respuestas a las alternativas “1: muy en desacuerdo” y “2: en desacuerdo”, llegando a las siguientes conclusiones:

Así pues. de las 27 preguntas planteadas en el cuestionario, las que son vitales para una mejor calidad de servicio a juicio del contribuyente son las preguntas 12, 26, 24, 25, 18 y 13; es mas las dos primeras son las mas altas; es decir, son las que el contribuyente

respondió con mayor frecuencia. Estas preguntas contienen las siguientes frases a rescatar y que son mostradas en la Tabla 13.

Tabla 13. Distribución de los contribuyentes encuestados según las preguntas descritas que consideran vitales para una buena calidad de servicio

Nº PREG	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	FREC	%
12	Tiempo de espera	115	83,3
26	Orientación al contribuyente	105	76,1
24	Amabilidad y educación de los empleados	98	71,0
25	Agilidad en caja	90	65,2
18	Seguridad en los cálculos sobre los impuestos	89	64,5
13	Disponibilidad de los empleados para la atención	76	55,1

Así pues, todas estas preguntas son consideradas por mas del 50% de los encuestados como insatisfechas, son vitales. Por ejemplo, de los 138 encuestados el 83% tiene una percepción negativa acerca del tiempo de espera, un 76,1% acerca de la orientación del contribuyente. De estas 6 preguntas, la pregunta 13 respecto a la disponibilidad de los empleados para la atención es la de menor peso, aun así sobrepasa el 50% de los encuestados.

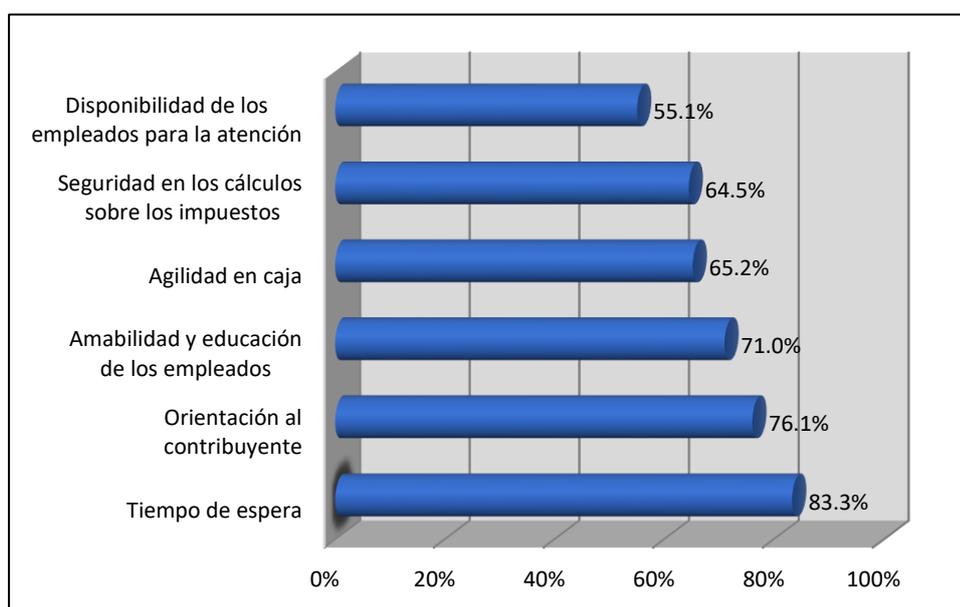


Figura 6. Preguntas que los contribuyentes consideran vitales y que no han sido satisfechas para la buena calidad de servicio en la MPH

Si a contraposición observamos ambos grupos de administrados que están de acuerdo o en desacuerdo para estas preguntas se observa una gran brecha.

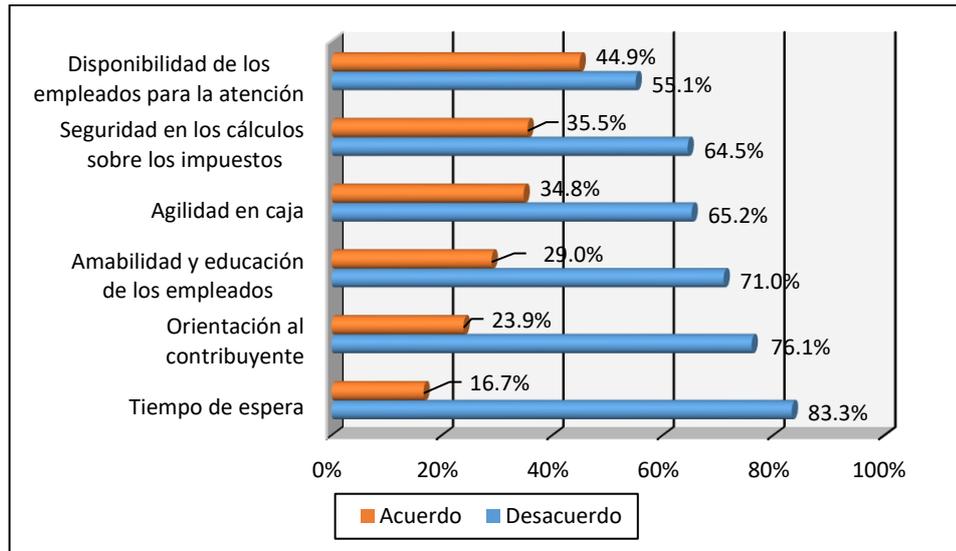


Figura 7 Causas vitales respondidas como “acuerdo” y “en desacuerdo”

Si este razonamiento lo trasladamos a la metodología del principio de Pareto, podemos decir, enfocándonos en nuestro tema que de todas las 27 preguntas consideradas en el cuestionario SERVQUAL, sólo 6 son las que preponderantemente los contribuyentes consideran primordiales como causas vitales para el buen desarrollo del sistema de atención (cerca al 20%) y que fueron contestadas negativamente (muy en desacuerdo y en desacuerdo); es decir, por ejemplo en cuanto a tiempo de espera hubieron 115 de los 138 encuestados en total que corresponden a un 83,3% que indican que están muy en desacuerdo y en desacuerdo. En concreto poniendo énfasis en resolver dichas preguntas habrá un 80% de aprobación por parte del contribuyente.

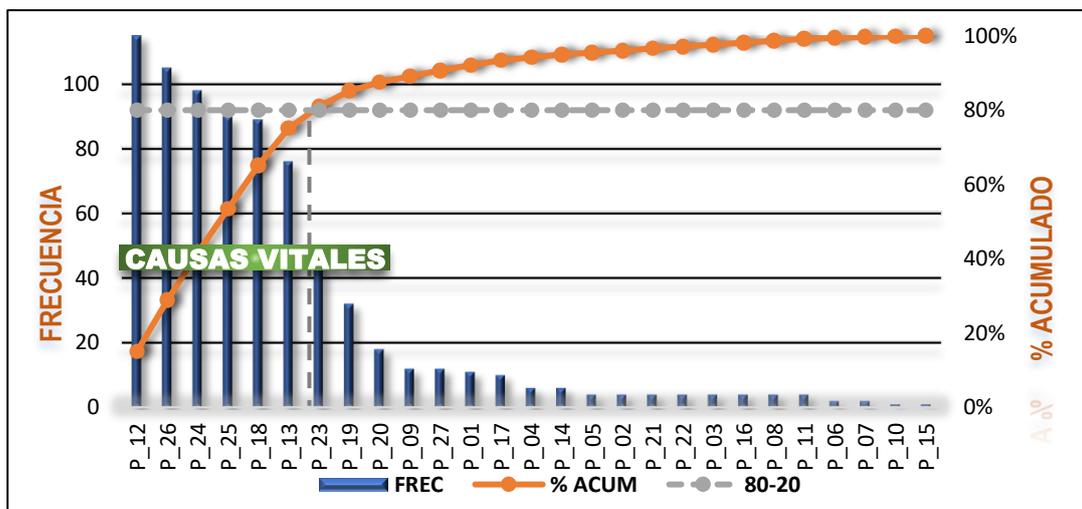


Figura 8 Diagrama de Pareto mostrando las causas vitales para un contribuyente

Siguiendo con el análisis respecto a estas preguntas, la de mayor preponderancia y que se considera como insatisfecha corresponde al tiempo de permanencia para sus trámites y gestiones; en ese sentido se ha obtenido un cruce de variables entre el tiempo y la calidad de servicio, que como se dijo se ha clasificado en 1: Peor de lo esperado, 2: Indiferente y 3: Esperada, obteniéndose la Tabla 14 y que nos parece interesante pues tiene una relación inversa, es decir a mayor tiempo de permanencia se da una menor calidad de servicio:

Tabla 14. Percepción de la calidad de servicio y estadísticos del tiempo de permanencia de los contribuyentes en la MPH

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	TIEMPO DE PERMANENCIA EN MINUTOS				
	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar
Peor de lo esperado 29 contribuyentes	75	100	84,80	90,0	8,6
Indiferente 63 contribuyentes	15	90	48,97	45,0	17,0
Esperado 46 contribuyentes	10	30	23,6	25,0	6,4

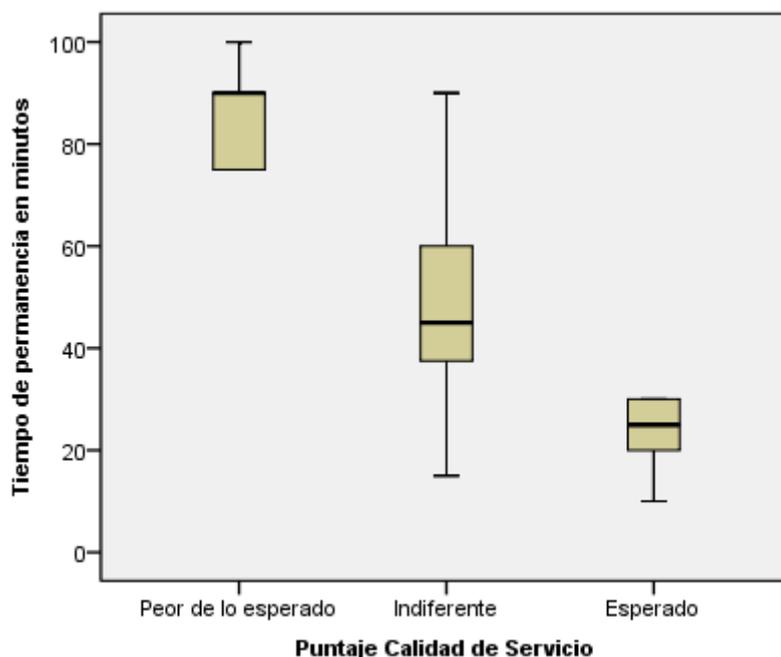


Figura 9. Puntaje de calidad de servicio en función del tiempo de permanencia

Es más, los contribuyentes que indicaron que la calidad de servicio es peor de la esperada demoraron en promedio 84 minutos, los que indicaron son indiferentes, es decir no

dicen si es mala o buena la calidad demoraron 48 minutos en promedio y aquellos que afirmaron haber obtenido una calidad de servicio esperada demoraron en promedio solo aproximadamente 24 minutos. En la figura 9 referente a las cajas de Tukey se observa también la gran desviación estándar de los indiferentes, mientras que los que obtuvieron un servicio esperado además de ser pocos la variabilidad es menor.

Siguiendo con el análisis de tiempo, se presenta a continuación en la tabla 15 la clasificación de los contribuyentes de acuerdo a su percepción sobre la calidad de servicio brindada obtenida mediante encuesta, en relación con su tiempo en permanencia en minutos dentro de la MPH.

Tabla 15. Percepción de la calidad de servicio y tiempo de permanencia de los contribuyentes en la MPH

PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO	TIEMPO DE PERMANENCIA EN MINUTOS								Total	
	<= 30'		31' - 45'		46' - 60'		> 60'			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Peor de lo esperado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	29	21,0	29	21,0
Indiferente	10	7,2	28	20,3	18	13,0	7	5,1	63	45,7
Esperado	46	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	46	33,3
TOTAL	56	40,6	28	20,3	18	13,0	36	26,1	138	100,0

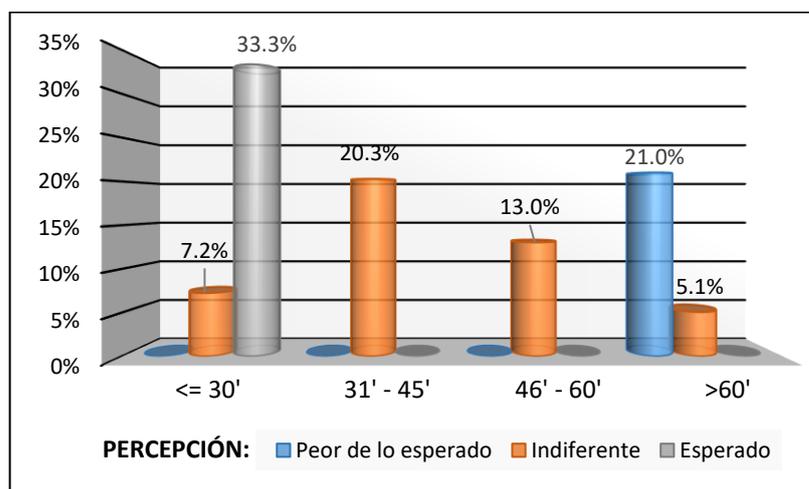


Figura 10. Porcentaje de encuestados por percepción de la calidad y tiempo de permanencia

4.1.4 Análisis de las dimensiones de calidad

Elementos tangibles (Apariencia física de las instalaciones)

Tabla 16. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a percepción sobre la apariencia física de las instalaciones de la MPH

Niveles de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Peor de lo esperado	13	9,4
Indiferente	63	45,7
Esperado	62	44,9
Total	138	100,0

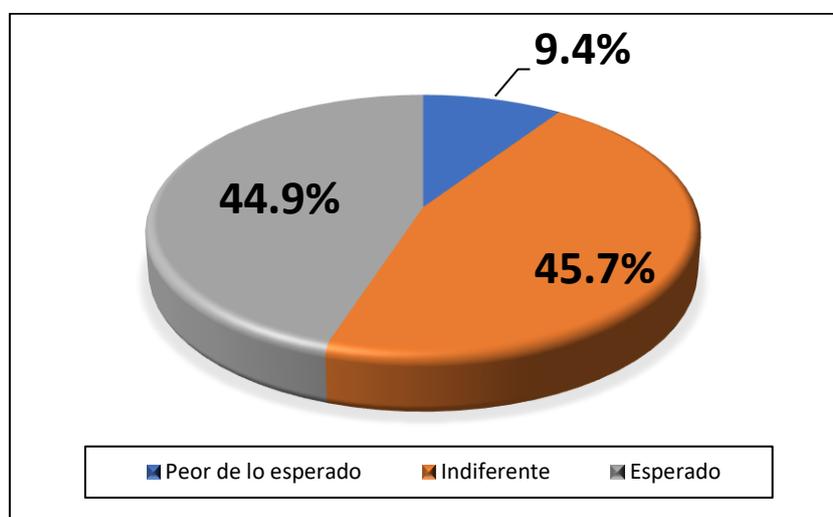


Figura 11. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre las instalaciones físicas de la MPH

Interpretación:

Se observa que en cuanto a los aspectos tangibles de la MPH, son pocos los contribuyentes (9,4%) que indican que las instalaciones físicas son peor de lo esperado, en cambio el 90,6% son indiferentes o es lo que han esperado. Suponemos de acuerdo a las breves conversaciones con los encuestados que se debe a la nueva estructura física, a la comodidad para la espera en turno, servicios higiénicos a disposición del usuario etc.; sin embargo, como se dijo anteriormente, el administrado o usuario no va a con la finalidad de estar cómodo sino a resolver su gestión por la que fue a la MPH.

Fiabilidad (Habilidad para brindar el servicio de forma confiable)

Tabla 17. Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre el servicio confiable brindado en la MPH

Niveles de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Peor de lo esperado	37	26,8
Indiferente	43	31,2
Esperado	58	42,0
Total	138	100,0

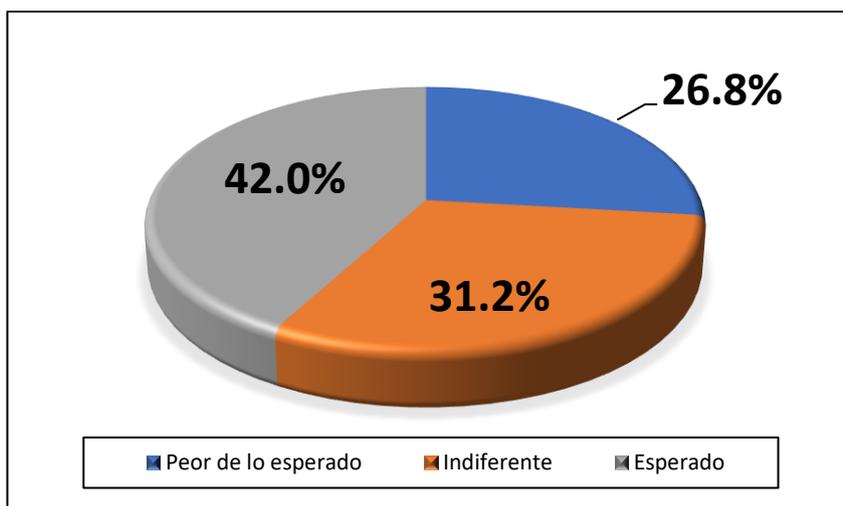


Figura 12. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre el servicio confiable brindado en la MPH

Interpretación:

Se observa en cuanto a la fiabilidad del servicio, que el 42% de los encuestados afirman haber tenido una percepción esperada respecto al servicio brindado, los indiferentes se corresponden con un 31,2% y solo el 26,8% tienen una percepción pésima del servicio.

Capacidad de respuesta (Disposición de los empleados de atender al usuario)

Tabla 18. Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre la disposición de los empleados de atender al usuario en la MPH

Niveles de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Peor de lo esperado	40	29,0
Indiferente	44	31,9
Esperado	58	39,1
Total	138	100,0

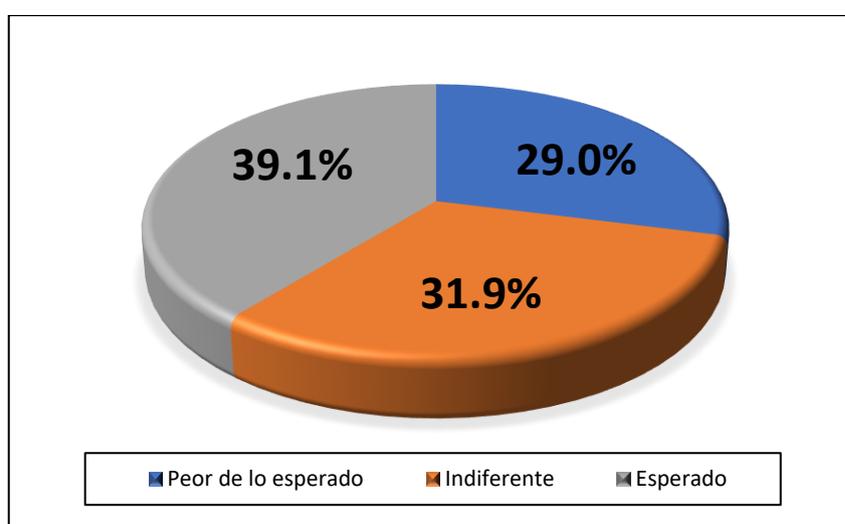


Figura 13. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la disposición de los empleados de atender al usuario en la MPH

Interpretación:

Se observa en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio mediante la disposición de los empleados de atender al usuario, que el 29% de los encuestados afirman haber tenido una percepción peor de la esperada respecto a la disposición del servicio brindado por los empleados, los indiferentes se corresponden con un 31,9% y un 39,1% tienen una percepción esperada respecto a la disposición de atención al usuario.

Seguridad (Seguridad en los trámites del contribuyente)

Tabla 19. Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre la seguridad en sus trámites en la MPH

Niveles de percepción	Frecuencia	Porcentaje	Puntaje Promedio
Peor de lo esperado	48	34,8	9,6
Indiferente	45	32,6	16,9
Esperado	45	32,6	25,6
Total	138	100,0	

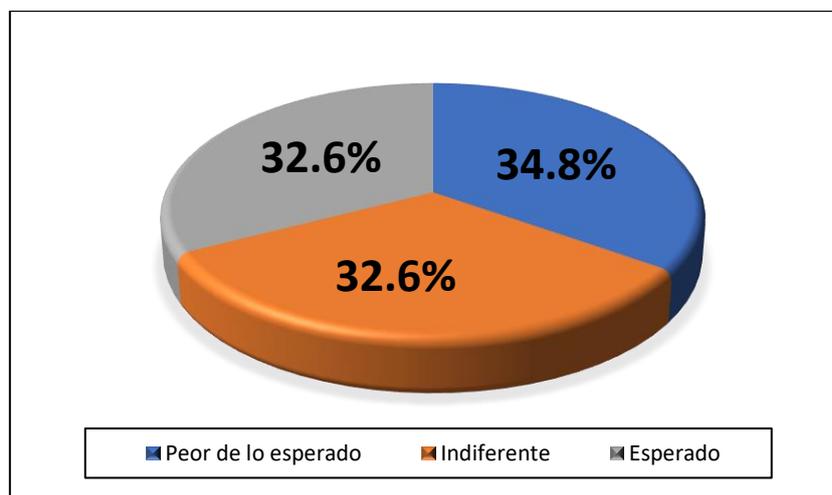


Figura 14. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la seguridad en sus trámites en la MPH

Interpretación:

En cuanto a la percepción del usuario sobre la seguridad en sus trámites, los porcentajes son casi equitativos en un 33%. Acá hay que realizar un deslinde, pues aunque parecen equitativos, los puntajes promedios de esta dimensión son distantes. Así de ese 34,8% que indican peor de lo esperado, su puntaje promedio para este grupo es bastante pequeño (9,6) en comparación con aquellos que indican que fue lo esperado (25,6).

Empatía (Educación y amabilidad con los contribuyentes)

Tabla 20. Distribución de los encuestados de acuerdo a la percepción sobre la educación y amabilidad hacia los contribuyentes en la MPH

Niveles de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Peor de lo esperado	67	48,6
Indiferente	47	31,2
Esperado	28	20,3
Total	138	100,0

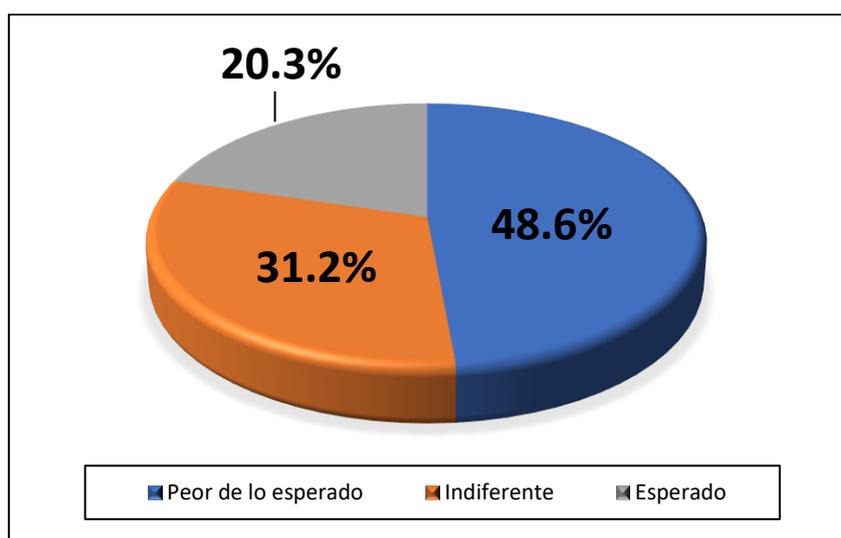


Figura 15. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la educación y amabilidad hacia los contribuyentes en la MPH

Interpretación:

En lo que respecta a la empatía, el 48,6% indica que no hay empatía hacia el usuario; es decir, no hay disposición de los empleados para atender al usuario de una manera empática. El 31,2% indica indiferencia y solo el 20,3% asume que la atención en canto a esta dimensión es la esperada.

Nivel de percepción y tiempo de permanencia del usuario contribuyente

Se ha querido a la vez realizar un estudio acerca de la percepción de la calidad de los encuestados partiendo de los tiempos de permanencia segmentados en menos de 30', entre 31' y 45', entre 46' y 60' y para más de una hora, en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio y que se muestra en la tabla 21.

Tabla 21. Nivel de percepción para cada dimensión y tiempo de permanencia de los encuestados para realizar sus gestiones como contribuyentes en la MPH

DIMENSIÓN	NIVEL DE PERCEPCIÓN	Tiempo de permanencia en minutos (agrupado)				Total	GRÁFICO
		<= 30'	31' - 45'	46' - 60'	> 60'		
TANGIBLES	Peor de lo esperado	8	3	0	2	13	
	Indiferente	21	10	8	24	63	
	Esperado	27	15	10	10	62	
FIABILIDAD	Peor de lo esperado	0	1	0	36	37	
	Indiferente	4	21	18	0	43	
	Esperado	52	6	0	0	58	
RESPUESTA	Peor de lo esperado	0	1	3	36	40	
	Indiferente	6	23	15	0	44	
	Esperado	50	4	0	0	54	
SEGURIDAD	Peor de lo esperado	0	6	7	35	48	
	Indiferente	12	21	11	1	45	
	Esperado	44	1	0	0	45	
EMPATÍA	Peor de lo esperado	7	14	10	36	67	
	Indiferente	24	12	7	0	43	
	Esperado	25	2	1	0	28	

Interpretación:

En la tabla anterior se puede evidenciar que aquellos contribuyentes que tienen una percepción “peor de lo esperado”, son mayores a medida que están más tiempo dentro de la MPH para realizar sus gestiones, y aquellos cuya percepción sobre la calidad es “la esperada”, han estado un menor tiempo. Por ejemplo si nos situamos en la primera columna (<= 30'), aquellos que han estado menos de 30' su nivel de percepción de la calidad de servicio están mayormente en la

clasificación indiferente o esperado, mientras que los que están mas de una hora, su nivel de percepción de la calidad de servicio es peor de lo esperado y no hay ninguno en los otros niveles de percepción, salvo en la dimensión tangible que se refiere a la apariencia física de las instalaciones, pues éstas no tendrían que ver con el servicio en sí que brinda la MPH. Esto se reafirma al realizar la prueba Tau-b de Kendall cuyos p-valores para cada una de las dimensiones se dan en la tabla 22

Tabla 22. P-valor para las diferentes dimensiones asociadas con el tiempo de permanencia del usuario en la MPH

Dimensión	Estadístico Tau-b de Kendall	P-valor	Significancia
Tangibles	-0.064	0,392	No significativa
Fiabilidad	-0,892	0,000	Altamente significativa
Respuesta	-0,883	0,000	Altamente significativa
Seguridad	-0,820	0,000	Altamente significativa
Empatía	-0,632	0,000	Altamente significativa

En la tabla anterior se observa que efectivamente hay una asociación inversa (por ser el estadístico Tau-b de Kendall negativo y bastante cercano a -1) altamente significativa entre las diferentes dimensiones de la percepción de la calidad por parte del usuario y el tiempo de permanencia de éste al realizar sus trámites, con excepción de los elementos tangibles.

Es más, en la tabla 23 y figura 16 se muestran solo aquellos contribuyentes que estuvieron menos de 30' en la MPH para realizar sus gestiones, se observa que en las diferentes dimensiones de la calidad los mayores porcentajes pertenecen a los contribuyentes que tienen una percepción de calidad esperada, esto indica sin lugar a dudas que el tiempo de permanencia es factor fundamental en la calidad de servicio de la MPH.

Tabla 23. Distribución de los encuestados que estuvieron <30' en la MPH y de acuerdo a la percepción de la calidad del servicio brindado

DIMENSIÓN DE LA CALIDAD	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD					
	Peor de lo esperado		Indiferente		Esperado	
	n	%	n	%	n	%
Tangibles	8	14,0	21	38,0	27	48,0
Fiabilidad	0	0,0	4	7,0	52	93,0
Respuesta	0	0,0	6	11,0	50	89,0
Seguridad	0	0,0	12	21,0	44	79,0
Empatía	7	13,0	24	43,0	25	45,0
TOTAL	15	27,0	67	,0%	198	31,9

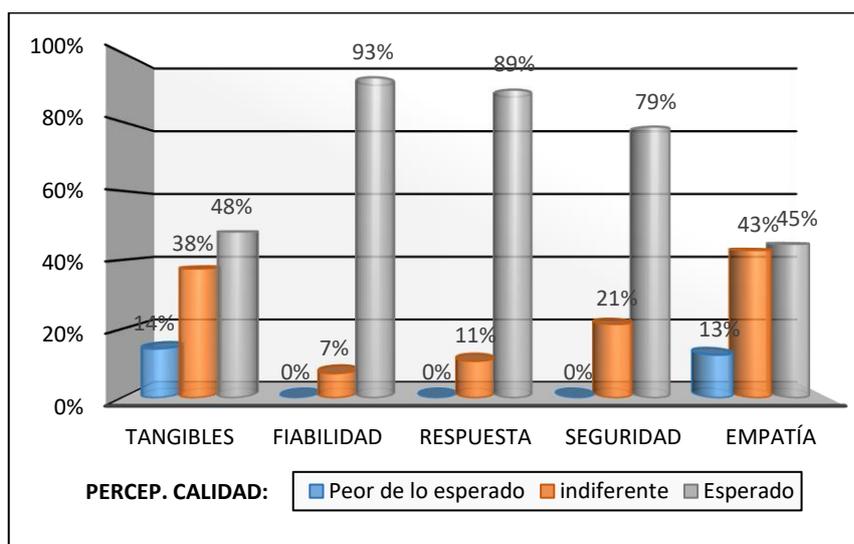


Figura 16. Porcentaje de encuestados que tardaron < 30' en realizar sus gestiones de acuerdo a la percepción de la calidad de servicio en sus diferentes dimensiones.

4.1.5 Percepción de la calidad y satisfacción del contribuyente

Se analiza a continuación la percepción de la calidad de servicio por parte del contribuyente en sus diferentes dimensiones y la satisfacción del mismo.

Tabla 24. Distribución de los encuestados según la satisfacción general del contribuyente en la MPH

SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	FREC	%
Insatisfecho	45	32,6
Indiferente	49	35,5
Satisfecho	44	31,9
TOTAL	138	100,0

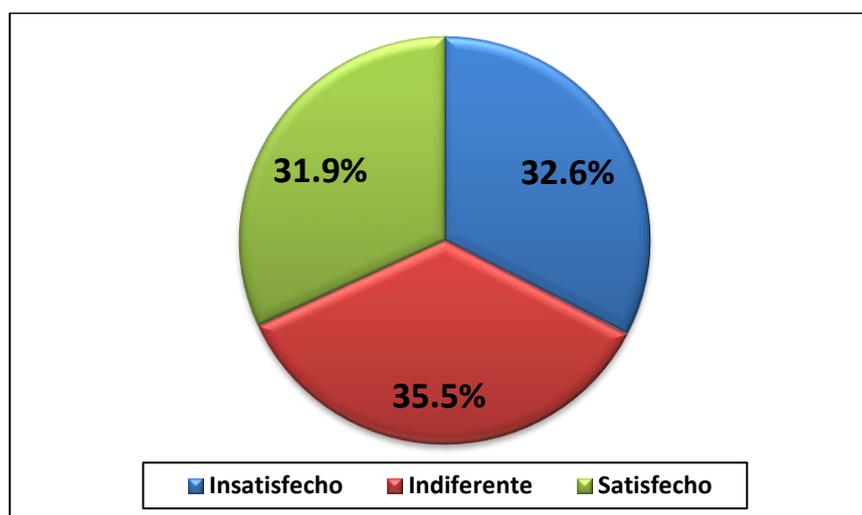


Figura 17. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la satisfacción general del contribuyente en la MPH

Interpretación:

A nivel general observamos que de la totalidad de contribuyentes encuestados, estos están casi repartidos equitativamente entre insatisfechos, indiferentes y satisfechos, siendo los satisfechos un 31,9%, los insatisfechos 32,6% y los indiferentes 35,5%.

Tabla 25 Distribución de los encuestados según la percepción general del contribuyente en la MPH

PERCEPCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	FREC	%
Peor de lo esperado	29	21,0
Indiferente	63	45,7
Esperado	46	33,3
TOTAL	138	100,0

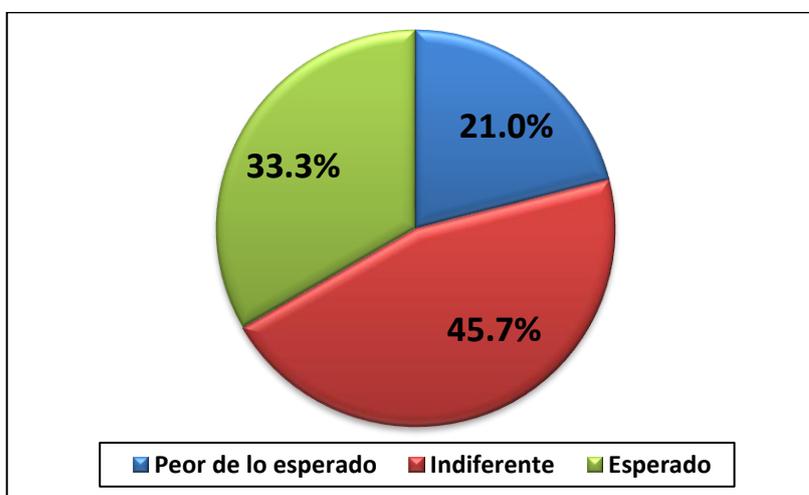


Figura 18. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción general del contribuyente en la MPH

Interpretación:

A nivel general sobre la percepción del servicio de la MPH, observamos que de la totalidad de contribuyentes encuestados el 21% indica tener una percepción peor de lo esperada, 45,7% tienen una percepción indiferente y el 33,3% tienen una percepción de esperada de la calidad de servicio.

- **Percepción de la calidad general del servicio vs satisfacción del usuario**

Tabla 26. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario

PERCEPCIÓN GENERAL DE LA CALIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR EL SERVICIO						Total	
	7-16: Insatisfecho		17-26: Indiferente		27-35: Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
	Peor de lo esperado	24	17,4	5	3,6	0	0,0	29
Indiferente	17	12,3	29	21,0	17	12,3	63	45,7
Esperado	4	2,9	15	10,9	27	19,6	46	33,3
TOTAL	45	32,6	49	35,5	44	31,9	138	100,0

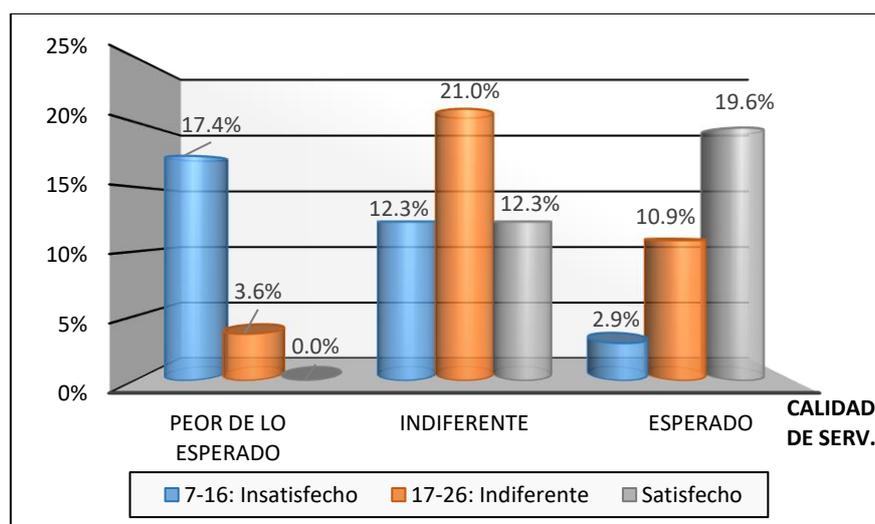


Figura 19. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción general de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la MPH

Interpretación:

A nivel general se observa que la percepción de la calidad “peor de lo esperado” corresponde a un 17,4% de los encuestados y que a la vez estuvieron insatisfechos en la realización de sus gestiones, mientras que la percepción “indiferente” se corresponde con un 21,0% y que a la vez están indiferentes en su transacción dentro de la MPH. Por otro lado, un 19,6% indican que su percepción de la calidad fue la esperada y que a la vez están muy satisfechos.

- **Dimensión 1: Elementos tangibles vs. satisfacción**

Tabla 27. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a elementos tangibles y satisfacción del usuario

NIVEL DE PERCEPCIÓN (TANGIBLES)	SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO						Total	
	7-16:		17-26:		27-35:			
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		n	%
Peor de lo esperado	1	0,7	2	1,4	10	7,2	13	9,4
Indiferente	35	25,4	16	11,6	12	8,7	63	45,7
Esperado	9	6,5	31	22,5	22	15,9	62	44,9
TOTAL	45	32,6	49	35,5	44	31,9	138	100,0

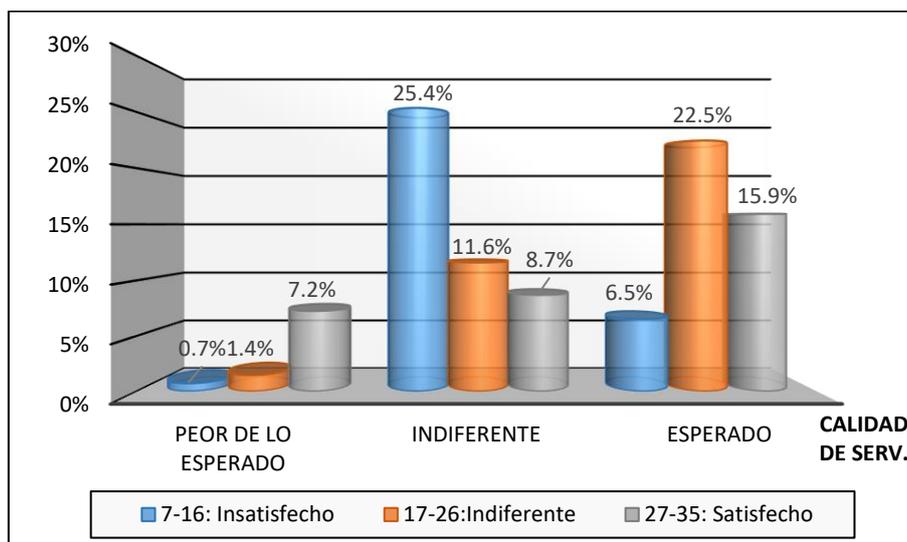


Figura 20. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la calidad de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la MPH

Interpretación:

Se observa que la percepción de la calidad “peor de lo esperado” solo corresponde a un 9,4%, mientras que la percepción “indiferente” o “esperado” bordean en conjunto cerca del 45% cada uno.

Los valores mas significativos son 25,4% correspondiente a indiferentes a la calidad de la tangibilidad y a la vez insatisfechos; y, 22,5% correspondiente a una percepción esperada de la calidad y a la vez indiferente.

- **Dimensión 2: Fiabilidad vs. satisfacción**

Tabla 28. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la fiabilidad y satisfacción del usuario

NIVEL DE PERCEPCIÓN (FIABILIDAD)	SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO						Total	
	7-16: Insatisfecho		17-26: Indiferente		27-35: Satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Peor de lo esperado	29	21,0	8	5,8	0	0,0	37	26,8
Indiferente	10	7,2	24	17,4	9	6,5	43	31,2
Esperado	6	4,3	17	12,3	35	25,4	58	42,0
TOTAL	45	32,6	49	35,5	44	31,9	138	100,0

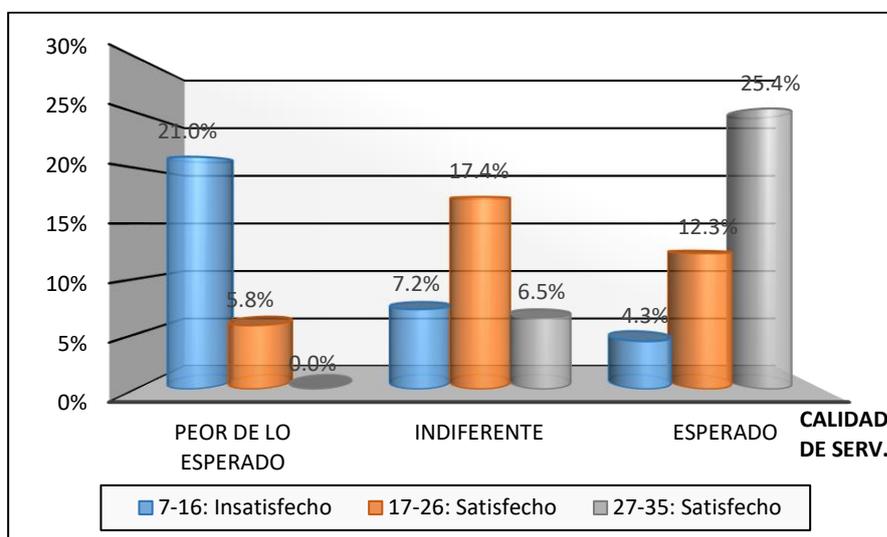


Figura 21. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción sobre la calidad en la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la MPH

Interpretación:

Se observa que un 21% percibe que no hay la habilidad para brindar el servicio de forma confiable (fiabilidad) y por lo tanto está insatisfecho por el servicio, un 17,4% es indiferente a esta dimensión y a la vez indiferente a su satisfacción, y un 25,4% indica tener una fiabilidad esperada y a la vez está satisfecho del servicio.

- **Dimensión 3: Capacidad de respuesta vs. satisfacción**

Tabla 29. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

NIVEL DE PERCEPCIÓN (RESPUESTA)	SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO						Total	
	7-16: Insatisfecho		17-26: Indiferente		27-35: Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Peor de lo esperado	31	22,5	9	6,5	0	0,0	40	29,0
Indiferente	7	5,1	24	17,4	13	9,4	44	31,9
Esperado	7	5,1	16	11,6	31	22,5	54	39,1
TOTAL	45	32,6	49	35,5	44	31,9	138	100,0

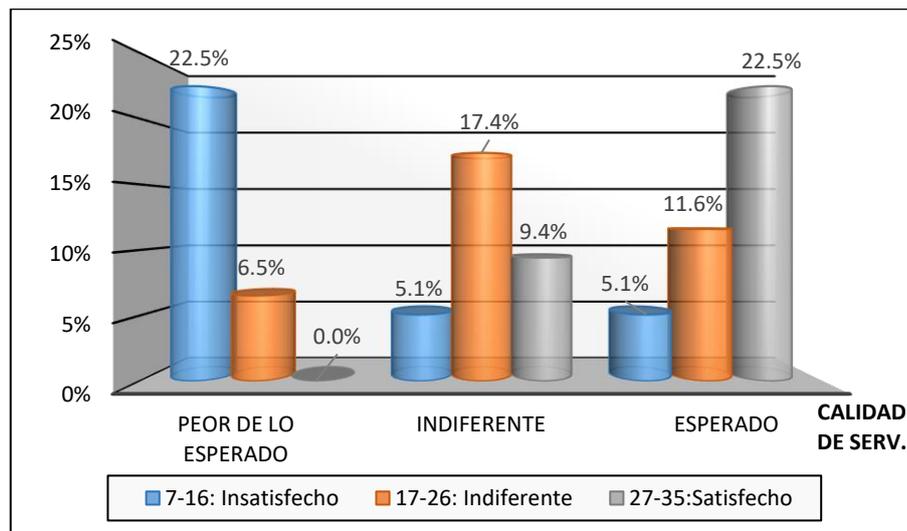


Figura 22. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad en la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la MPH

Interpretación:

Entre los indicadores preponderantes, se observa que un 22,5% percibe que no hay capacidad de respuesta y por lo tanto está insatisfecho por el servicio, un 17,4% es indiferente a esta dimensión, pero está indiferente y un 22,5% indica tener una percepción de calidad esperada en lo que respecta a la calidad de respuesta y por lo tanto están satisfechos por el servicio.

- **Dimensión 4: Seguridad vs. satisfacción**

Tabla 30. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la seguridad percibida en su gestión y satisfacción del usuario

NIVEL DE PERCEPCIÓN (SEGURIDAD)	SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO						Total	
	7-16: Insatisfecho		17-26: Indiferente		27-35: Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Peor de lo esperado	32	23,2	15	10,9	1	0,7	48	34,8
Indiferente	9	6,5	21	15,2	15	10,9	45	32,6
Esperado	4	2,9	13	9,4	28	20,3	45	32,6
TOTAL	45	32,6	49	35,5	44	31,9	138	100,0

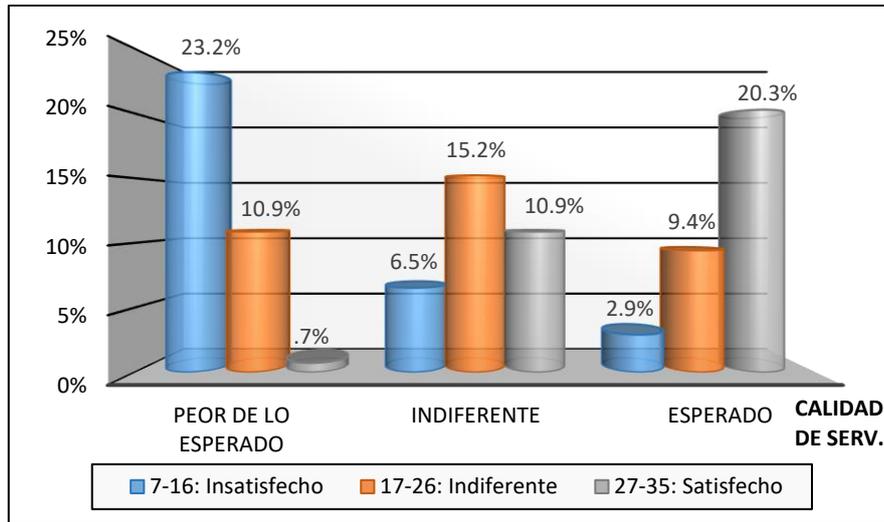


Figura 23. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la percepción de la calidad en la seguridad de sus gestiones y la satisfacción del usuario en la MPH

Interpretación:

Entre los valores mas saltantes, se observa que un 23,2% percibe una seguridad peor de la esperada dentro del servicio y por lo tanto están insatisfechos, para un 15,2% le es indiferente y están indiferentes mientras que un 20,3% tienen la percepción esperada de obtener seguridad en sus transacciones y a la vez están satisfechos con el servicio brindado.

- **Dimensión 5: Empatía vs. satisfacción**

Tabla 31. Distribución de los encuestados contribuyentes de acuerdo a la empatía percibida en su gestión y satisfacción del usuario

NIVEL DE PERCEPCIÓN (EMPATÍA)	SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO						Total	
	7-16: Insatisfecho		17-26: Indiferente		27-35: Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Peor de lo esperado	35	25,4	23	16,7	9	6,5	67	48,6
Indiferente	8	5,8	17	12,3	18	13,0	43	31,2
Esperado	2	1,4	9	6,5	17	12,3	28	20,3
TOTAL	45	32,6	49	35,5	44	31,9	138	100,0

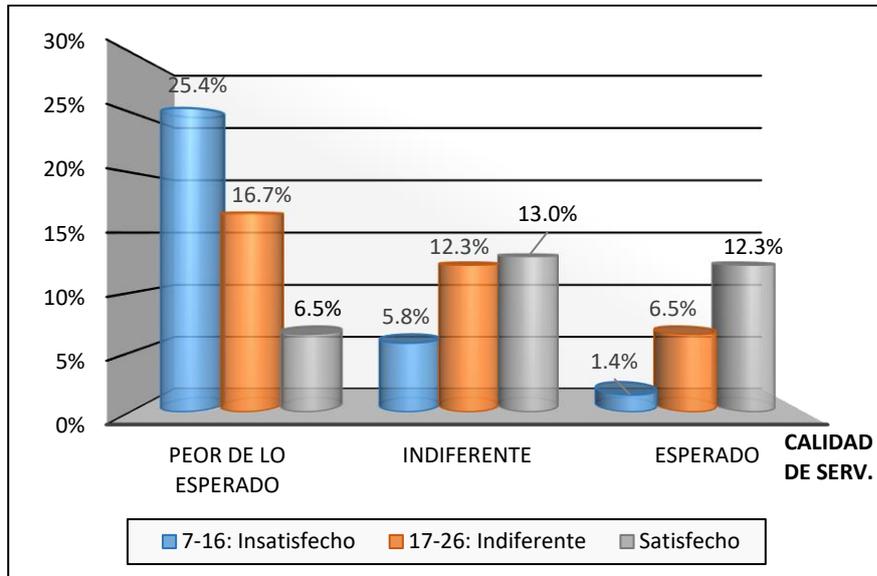


Figura 24. Porcentaje de encuestados de acuerdo a la empatía percibida al momento de realizar una gestión y satisfacción del usuario en la MPH

Interpretación:

Entre los valores mas saltantes, se observa que un 25,4% percibe una empatía por parte de los empleados peor de la esperada dentro del servicio y a la vez están insatisfechos, para un 13,0% le es indiferente y están satisfechos mientras que solo un 12,3% tienen la percepción de una empatía esperada y también están satisfechos.

4.1.6 Análisis de las brechas entre las expectativas y la percepción del usuario contribuyente

También se ha tratado de conocer las brechas entre lo esperado y lo recibido como servicio (expectativa y percepción), en ese sentido, las últimas 7 preguntas han estado orientadas precisamente a conocer las expectativas, llegando a los siguientes puntajes mostrados en la tabla siguiente:

Tabla 32. Puntajes promedios percibidos y esperados para cada una de las dimensiones

DIMENSIÓN	Peso %	Percepción	Expectativa	Brecha x Peso
Tangibles	10	3,5	3,6	- 1,0
Fiabilidad	20	3,3	3,0	- 6,0
Respuesta	20	2,8	3,0	- 4,0
Seguridad	20	3,1	3,1	0,0
Empatía	30	2,8	2,7	3,0
BRECHA TOTAL				- 8,0

Por definición se sabe que cuando la percepción es menor que las expectativas, esto genera insatisfacción (Parasuraman et.al., 1992), por lo tanto, las dimensiones donde se debe de tener mayor cuidado es en lo que respecta a la fiabilidad y a la capacidad respuesta, aspectos tangibles aunque está en negativo, es bastante bajo. Este análisis es un poco vago, por lo que esta tesis se ha centrado específicamente en obtener si existe relación o no entre las variables calidad percibida y servicio obtenido, como se muestra en las hipótesis correspondientes.

4.1.7 Contrastación de las hipótesis

- **Hipótesis general**

Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Tabla 33. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para calidad de servicio y satisfacción del contribuyente

	Valor	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0,530	0,000
N de casos válidos	138	

INTERPRETACIÓN:

Como el p-valor del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es 0,000 < Alpha = 0,05, entonces podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia del 1% que SI existe relación altamente significativa entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

- **Hipótesis específica 1**

Existe relación directa significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Tabla 34. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para elementos tangibles y satisfacción del contribuyente

	Valor	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0,124	0,129
N de casos válidos	138	

INTERPRETACIÓN:

Como el p-valor del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es 0,129 > Alpha = 0,05, entonces podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia del 5% que NO existe relación significativa entre la percepción de la dimensión elementos tangibles y la

satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Esto nos conduce a afirmar que la apariencia física de las instalaciones de la MPH (elementos tangibles) no tiene nada que ver o en todo caso no influye sobre la satisfacción del usuario al realizar sus gestiones.

- **Hipótesis específica 2**

Existe relación directa significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Tabla 35. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para Fiabilidad y satisfacción del contribuyente

	Valor	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0,588	0,000
N de casos válidos	138	

INTERPRETACIÓN:

Como el p-valor del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $0,00 < \text{Alpha} = 0,05$, entonces podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia del 1% que SI existe una relación directa y altamente significativa entre la percepción de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

- **Hipótesis específica 3**

Existe relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Tabla 36. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para capacidad de respuesta y satisfacción del contribuyente.

	Valor	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0,551	0,000
N de casos válidos	138	

INTERPRETACIÓN:

Como el p-valor del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $0,00 < \text{Alpha} = 0,05$, entonces podemos afirmar existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia del 1% que SI existe una relación directa y altamente significativa entre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

- **Hipótesis específica 4**

Existe relación directa significativa entre la seguridad y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Tabla 37. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para seguridad y satisfacción del contribuyente

	Valor	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0,549	0,000
N de casos válidos	138	

INTERPRETACIÓN:

Como el p-valor del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $0,00 < \text{Alpha} = 0,05$, entonces podemos afirmar existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia del 1% que SI existe una relación directa y altamente significativa entre la percepción de la dimensión

seguridad y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

- **Hipótesis específica 5**

Existe relación directa significativa entre la empatía y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Tabla 38. Estadístico de prueba Tau-b de Kendall para empatía y satisfacción del contribuyente

	Valor	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	0,549	0,000
N de casos válidos	138	

INTERPRETACIÓN:

Como el p-valor del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $0,00 < \text{Alpha} = 0,05$, entonces podemos afirmar existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia del 1% que SI existe una relación directa y altamente significativa entre la percepción de la dimensión empatía y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados del presente estudio muestran a nivel general, que la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que brinda la MPH en lo que concierne a la gerencia de administración tributaria, es de aproximadamente la tercera parte de ellos (en un 31,9%), los insatisfechos en un 32,6% y los indiferentes en un 35,5%. (Ver Tabla 24 y Fig. 17). En cuanto a la percepción de la calidad de servicio el 21% indica tener una percepción peor de lo esperada, 45,7% tienen una percepción indiferente y el 33,3% tienen una percepción esperada de la calidad (Ver Tabla 25 y Fig. 18). Este 21% (peor de lo esperado) coincide con lo expresado en las conclusiones de Alvarez (2012), quien indica que las percepciones de los clientes son mas bajas que las expectativas en un 25,4% y aunque la comparación se hace con un supermercado, éste es precisamente un establecimiento gubernamental.

Asimismo, existe una alta asociación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente (Tabla 32), coincidiendo con Huamán (2015). La percepción de esta calidad expuesta en sus diferentes dimensiones como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad en las gestiones y empatía de los empleados hacia el usuario, presentan una alta asociación con la satisfacción del contribuyente (Tablas 34-37), coincidiendo con Hernández y Pérez (2013) y con Bendezú (2016) quienes indican que la capacidad de gestión municipal debe de ser un reflejo de la cooperación entre los diferentes

niveles de administración, para nuestro caso, sería cooperación entre las diferentes oficinas del municipio; también coincide plenamente con Allcahuamán (2015) en lo que concierne a que la calidad de servicio en sus diferentes dimensiones tienen una relación altamente significativa con la satisfacción del usuario.

Se exceptúa de esta correlación a la dimensión denominada elementos tangibles, la cual concierne a la apariencia física de las instalaciones y que no está asociada significativamente a la satisfacción del usuario contribuyente (Tabla 33). Esto probablemente, sucede porque los usuarios acuden a realizar sus gestiones o trámites y no a observar si el ambiente laboral en cuanto a lo físico es el adecuado, o si hay sillas de espera suficientes, o si hay servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres, etc.

También es de especial importancia el reconocer que hay disconformidad en aspectos puntuales determinados por la respuesta “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo” (a la que llamamos de forma negativa) que se han hecho demostrables con el Diagrama de Pareto y que son en realidad pocos, como son a): Tiempo de espera, b): orientación al contribuyente, c): amabilidad y educación de los empleados, d): agilidad en caja, e): seguridad en los cálculos sobre impuestos y f): disponibilidad de los empleados para la atención (Ver Fig. 8). Por ejemplo, los contribuyentes que han respondido respecto al tiempo de espera de forma negativa son el 83,3%, la amabilidad y educación de los empleados está en un 71% esto especialmente está enlazado con la orientación del contribuyente en un 76,1% (Ver Tabla 13, Fig. 6).

Conociendo que el tiempo de espera es el de mayor predominio en cuanto a la disconformidad de los contribuyentes, al hacer un análisis sobre este, aquellos que demoran más en sus gestiones tienen una percepción peor de la esperada sobre la calidad de servicio que corresponden al 21% de los encuestados, mientras que los que perciben una calidad esperada y que corresponden al 33,3% solo han demorado menos de 30' (Ver Tabla 25 y

Figura 18). Así pues, en las diferentes dimensiones la percepción “calidad esperada” es mas alta cuando el tiempo de espera es menor a 30’, en cambio aquellos que demoran mas de una hora tienen una percepción de calidad “peor de la esperada”. (Ver tabla 21). Por lo tanto, se debe de eliminar esos factores negativos y para esto se hace necesario una propuesta innovadora en los gobiernos locales que bien podría tallar con el estudio realizado por Morales, et. al (2014) encargado por la ESAN. De igual manera coincide con Arrué (2014), pues en esta investigación se indica que el rango de tiempo de buena atención está de 10 a 20 minutos y el 85% lo ha calificado con un nivel bueno de satisfacción, mientras que en nuestra tesis el tiempo de permanencia menor a 30 minutos en la MPH, casi parecido a lo de Arrué, se ha considerado como una percepción de calidad esperada; sin embargo, solo el 33,3% indica haber permanecido ese tiempo (Tabla 15 y figura 10); esto destaca que la investigación de Arrué realizada en OSIPTEL en cuanto al tiempo de atención es mas eficiente que la MPH, siendo estas dos instituciones del estado.

También, entendiendo que la fiabilidad mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores, se encontró que del total de encuestados solo el 25,4% se encuentra satisfecho del servicio y tiene un nivel de percepción de la calidad en la dimensión fiabilidad que es la esperada al realizar sus gestiones en la MPH (Tabla 28. Fig. 21); esto coincide con la investigación de Vizcardo (2016) quien indica que solo el 3.75% de los encuestados supera las expectativas, el 23.36% con las expectativas satisfechas y un gran porcentaje como es el 73% tienen las expectativas insatisfechas. Estos indicadores nos permiten observar que debe de mejorarse el clima organizacional, fundamental para un buen servicio dentro de una institución, como lo indica Rúa (2009) en lo que concierne al establecimiento de una relación positiva entre el tipo de liderazgo, el clima organizacional y por ende la calidad de servicio y también Sierra (2015) quien concluye en su investigación que la libertad para hablar con el jefe, la amabilidad, el respeto, las relaciones interpersonales

son valiosos para un clima laboral favorable, así como los sistemas y procedimientos óptimos que favorecen la calidad de los procesos administrativos .

En ese sentido, al hacer un estudio correlacional a través del estadístico Tau-b de Kendall se encontró una relación inversa y altamente significativa entre las diferentes dimensiones de la percepción de la calidad por parte del usuario y el tiempo de permanencia, con excepción de los aspectos tangibles que como se dijo al inicio no es de preponderancia para el contribuyente (Ver Tabla 22).

En cuanto a las dimensiones de la calidad, los encuestados que indican tener un nivel de percepción esperada cercana al 50%, tanto para elementos tangibles, fiabilidad, disposición para la atención, seguridad y empatía, valores que están un poco distantes con los de las conclusiones de Vizcardo (2016) quien indica que las expectativas para todas estas dimensiones fueron insatisfechas con un valor promedio del 72% y aunque su investigación fue hecha en las instalaciones de la SUNAT-Lima, es buena la comparación ya que como se indicó al inicio de esta tesis, un gran porcentaje de administrados de entidades públicas y de gobiernos locales a nivel nacional tienen las expectativas insatisfechas, como lo indica Zaida Ysla (2015) en su artículo en el Diario El Comercio de fecha 31/05/2015.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Existe una relación altamente significativa entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente ($p < 0,01$) (Tabla 32).
- No hay relación entre la percepción de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente. ($p = 0,129$) (Tabla 33)
- Hay relación entre la percepción de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del contribuyente. ($p < 0,01$) (Tabla 34)
- Hay relación entre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente. ($p < 0,01$) (Tabla 35)
- Hay relación entre la percepción de la dimensión seguridad y la satisfacción del contribuyente. ($p < 0,01$) (Tabla 36)
- Hay relación entre la percepción de la dimensión empatía y la satisfacción del contribuyente. ($p < 0,01$) (Tabla 37)

6.2. Recomendaciones

A la luz de los resultados, se recomienda a la institución mejore su servicio, pues tener cerca de la tercera parte (32%) de usuarios insatisfechos indica que hay falencias en el servicio. Aunque no siempre se va a tener satisfacción plena por parte de los usuarios, se debe de realizar ajustes y a la vez seguir con una mejora continua del servicio.

El tiempo de espera es otro de los puntos saltantes en esta investigación, como se observó en la discusión de los resultados éste es inversamente proporcional a la percepción de la calidad, obviamente los que esperan más perciben un mayor mal servicio.

Para solucionar lo anterior, como se dijo al inicio de esta investigación, hay una página web la cual debe de ser actualizada dinámicamente interrelacionando las diferentes áreas, de tal manera que el usuario a través de este portal sepa cuanto debe, cómo puede prorratear sus pagos y el protocolo a seguir para desde la comodidad de su hogar hacer una transferencia de su cuenta a la cuenta del municipio. Esto debería de disminuir el tiempo de espera en largas colas, haciendo más efectiva la capacidad de respuesta que en muchos casos es solo para solicitar asesoramiento sobre el pago de los tributos.

También en lo que concierne a los elementos tangibles, sólo el 9,4% indican que las instalaciones físicas son peor de lo esperado, en cambio el 90,6% indican que es lo que positivamente han esperado o en otros casos son indiferentes. Esto favorece a la institución, sin embargo, hay cuellos de botella en el servicio mismo, el esperar cómodamente o en general tener una buena infraestructura sólo es una pequeña parte del servicio brindado

Se recomienda extender este estudio para el caso de entidades municipales de la localidad, así como hacer intervenir otras variables concomitantes como estudios, estado civil y concluir diferenciadamente la calidad de servicio respecto a estas variables.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Allcahuamán M. (2015). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis Título Profesional) Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Bendezú Z. (2016). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes Sunat Huánuco 2016*. (Tesis Título Profesional) Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Duque, O. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus modelos de medición. Colombia*. Revista Innovar Journal.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados de la municipalidad de lo Prado*. Tesis para optar el grado de magister en gestión y políticas públicas. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Matemáticas. Departamento de Ingeniería Industrial

7.2 Fuentes bibliográficas

- Alvarez G.(2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (tesis de posgrado). Universidad Católica Andrés Bello. Programa Sistemas de Calidad. Caracas, Venezuela.
- Argullo C. (1999). *Cambios significativos en el mundo empresarial*. Universidad Politécnica de Madrid. Administración de Empresas ETSII. Economía Industrial. N° 330. 1999-VI
- Bellido, C. (2004). *Desarrollo instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado*. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Madrid.
- Claros, M. (2012). *Motivación al talento humano*. 3ra Edic. Madrid España. Editorial Díaz de Santos.

- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
- Di Domennico (1996). *Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*. Oggi, nov 1996, 9, XIV, p. 56.
- Hoffman, K y J. Bateson (2002). *Fundamentos del marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. (2da Ed.). México D.F.: Internacional Thomson Editores, S.A.
- Inca Miker (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis). Universidad Nacional José María Arguedas. EP Administración de Empresas
- Arrué Flores, Jorge Luis (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Amazonas. Perú
- MEF (2015). *Atención al contribuyente. Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal*. Cooperación Alemana al Desarrollo – Agencia de la GIZ en el Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-05582.
- Morales O., Barrera A., Rodríguez M., Romero C., Távora R.. (2014). *Gobierno Local / Innovaciones / Administración Pública / Modelos / Perú*. Universidad ESAN, 2014. Gerencia para el Desarrollo. ISBN 978-612-4110-23-8
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985): *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing.
- Parra Ferié, C. (2005). *Calidad Total en Gestión de los Servicios. Modelo SERVQUAL*. Matanzas: Departamento Ingeniería Industrial, Universidad de Matanzas, Cuba.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación. Una introducción teórico-práctica*. Edit. Panapo. Caracas. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Sierra García M (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Villoria, M. (2011) *¿Más libertad o más felicidad? El buen gobierno del siglo XXI, Reforma y democracia*. Lo libros de la Catarata. Madrid

- Walker J.; Baker J. (2000). *An exploratory study of a Multi-Expectation Framework for services*. Services of marketing, Vol 14, N° 5, pp. 411-431
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Zeithaml, Valerie y Bitner, Mary Jo (2002). *Marketing de servicios*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, segunda edición.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Grönroos, C. (1994). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, Revista Brasileira de Marketing. La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Sao Paulo. Brasil. vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011.
- Rey Martín C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación, N.º 3, 2000, págs. 139-153. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona
- Torres, S., (2004). *Diagnóstico de la gestión municipal: Alternativas para el desarrollo*. Documento de Trabajo. MEF. Viceministerio de Economía. Lima, Perú.

7.4 Fuentes electrónicas

- Carranza L. (2014). MasterCase 2- Aplicación SERVQUAL. EUCIM Business School. Programa de Maestría en Gestión Pública. EUCIM – USMP. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ahjXC9ggh6Q>
- Hernández J., Pérez B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. Daena: International Journal of Good Conscience. 8(3)01-18. Octubre 2013. ISSN 1870-557X. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Lévy, J. y Varela, J. (2006). *Modelización con Estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. Ediciones Netbiblo. Madrid. 544p. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992007.pdf>

- Matteuci, M., (2017). Blog de Mario Matteuci. *Artículos vinculados al derecho tributario*. PUCP. 2017. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/acerca-de/>.
- Pereiro, J. (2008). *Web Portal de la Calidad*. Obtenido de http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001
- Portal Web MPH. <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php>
- Huamán Bedón, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada César Vallejo. Perú
- Rua (2009). *Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los servicios públicos municipales*. Tesis para obtener el grado de doctor. Universidad de la Rioja, España [en línea]: Obtenido el 24 de enero del 2012 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20241>.
- Sabino, C. (2002)- *El proceso de la investigación*. Ed. Panapo, Caracas, 2005, 216 págs. Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires. Recuperado de: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- Vizcardo Fernández, S. (2016). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada César Vallejo. Perú
- Ysla, Z. (2015). Actualizado el 31/05/2015 a las 10:11. Información periodística. *Título: ¿Dónde quejarse si un servicio público es ineficiente?* Diario El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/quejarse-servicio-publico-ineficiente-191708-noticia/>
- Zas B. (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Psicología Científica.com. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-comoindicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>.

ANEXOS

ANEXO N° 01: ENCUESTA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE HUAURA-HUACHO

ESTIMADO USUARIO: EL SIGUIENTE CUESTIONARIO TIENE EL OBJETIVO DE EVALUAR EL SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA-HUACHO A TRAVÉS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE. LA INFORMACIÓN QUE NOS ENTREGUE SERÁ ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL Y ES MUY IMPORTANTE PARA PROPONER, DE SER NECESARIO, LAS MEJORAS DEL CASO

Fecha			Hora	Servicio al que acudió (ó a qué acudió)

CALIDAD DE SERVICIO BRINDAD EN LA MPH

EL CUESTIONARIO EVALUA EL GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO QUE TIENE USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES RELACIONADAS A LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO QUE LE BRINDA LA MUNICIPALIDAD.

ESCALA: del 1 al 5 (donde 1 corresponde a **muy en desacuerdo** y 5 corresponde a **muy de acuerdo**)

ELEMENTOS TANGIBLES:

Apariencia física de las instalaciones	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
Equipos necesarios para facilitar sus trámites correspondientes (cajas, mesones, etc)					
Ambiente laboral adecuado					
Espacios comunes limpios y sillas de espera suficientes					
Servicios higiénicos adecuados para su uso de hombres y mujeres					
Señalización adecuada para realizar su trámite					
Seguridad adecuada					

FIABILIDAD:

Habilidad para brindar el servicio de forma confiable	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
El comportamiento de los empleados genera confianza y seguridad					
Demuestran interés por mis consultas					
Dan alternativas de solución con claridad sobre la información solicitada					
Brindan la información pertinente a mis requerimientos					
Demuestran profesionalidad en su desempeño					

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Disposición de los empleados para proporcionar la atención al usuario	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
El tiempo de espera fue satisfactorio					
Disponibilidad de los empleados para la atención					
Los empleados dedican el tiempo necesario para atender dudas					
Observa profesionalidad en la solución de problemas					
Existe cortesía y buena comunicación de parte los empleados					

SEGURIDAD:

Seguridad en los trámites del contribuyente	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
Los empleados están bien coordinados y conocen su labor					
Existe seguridad en los cálculos sobre sus impuestos					
El contribuyente se siente seguro en su transacción con los empleados					
El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) está al alcance del usuario					
Los pagos se corresponden con los del TUPA					
No hay preferencia en los turnos (colas de espera), generando malestar					

EMPATÍA:

Educación y amabilidad con los contribuyentes	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
Los empleados son educados y amables con los contribuyentes					
Ante una consulta, recibe atención preferencial					
Existe personal en los pasillos, orientando al contribuyente					
Recibió alguna charla o manual de información sobre los impuestos					

SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MPH

EL CUESTIONARIO EVALUA EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENE USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES RELACIONADAS A LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO QUE LE OFRECIÓ LA MUNICIPALIDAD.

ESCALA: del 1 al 5

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Neutral
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

SERVICIO PERCIBIDO:

Solución al trámite por el que recurrió la MPH	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
Solución a su trámite o problema por el que había llegado a la Municipalidad					
El sistema en general, incluyendo los equipos fueron suficientes para la solución					
Le satisfizo las instalaciones físicas contribuyendo a la conclusión del trámite					
El trámite por el que acudió fue inmediato					
Los empleados contribuyeron con eficiencia a la conclusión del trámite					
El tiempo de estadía en la MPH hasta la solución de su trámite le pareció aceptable					
La expectativa que Usted tuvo respecto a la solución del trámite fue cumplida					

ANEXO N° 02

ALFA DE CRONBACH Mediante la varianza de los ítems:

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO CONTRIBUYENTE REFERENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA MPH

(Muestra piloto de 30 contribuyentes)

ÍTEM	PREGUNTA	Varianza
Ítem 01	Equipos necesarios para facilitar sus trámites correspondientes (cajas, mesones, etc)	1,294
Ítem 02	Ambiente laboral adecuado	1,244
Ítem 03	Espacios comunes limpios y sillas de espera suficientes	1,124
Ítem 04	Servicios higiénicos adecuados para su uso de hombres y mujeres	1,171
Ítem 05	Señalización adecuada para realizar su trámite	1,034
Ítem 06	Seguridad adecuada	1,161
Ítem 07	El comportamiento de los empleados genera confianza y seguridad	0,503
Ítem 08	Demuestran interés por mis consultas	0,471
Ítem 09	Dan alternativas de solución con claridad sobre la información solicitada	0,855
Ítem 10	Brindan la información pertinente a mis requerimientos	0,340
Ítem 11	Proponen alternativas de pago incluyendo amnistías	0,899
Ítem 12	El tiempo de espera fue satisfactorio	0,890
Ítem 13	Disponibilidad de los empleados para la atención	0,109
Ítem 14	Los empleados dedican el tiempo necesario para atender dudas	0,634
Ítem 15	Observa profesionalidad en la solución de problemas	0,380
Ítem 16	Existe cortesía y buena comunicación de parte los empleados	0,284
Ítem 17	Los empleados están bien coordinados y conocen su labor	0,420
Ítem 18	Siente seguridad en los cálculos sobre sus impuestos	1,233
Ítem 19	Como contribuyente, entiende la explicación sobre los pagos y amnistía	0,679
Ítem 20	Encontró información sobre los pagos que realizó en las vitrinas de información	0,833
Ítem 21	Los pagos se corresponden con los explicado en el recibo HR y PU	1,156

ÍTEM	PREGUNTA	Varianza
Ítem 22	No hay preferencia en los turnos (colas de espera), generando malestar	0,907
Ítem 23	Los empleados de orientación al usuario son educados y amables ante una consulta	1,297
Ítem 24	Los empleados que realizan trámite sobre predios son amables y educados	1,220
Ítem 25	Los empleados de caja de pago son ágiles en la transacción	1,677
Ítem 26	Existe personal en los pasillos, orientando al contribuyente	0,741
Ítem 27	Recibió alguna charla o folleto de información sobre los impuestos	0,932
Suma de la varianza de cada uno de los ítems		23,487
Varianza total del puntaje de calidad		96,004
N válido (por lista)		30

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = \frac{27}{26} \left[1 - \frac{23,487}{96,004} \right] = 0,78 \sim 0,80$$

α : Alfa de Cronbach

K : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

CONCLUSIÓN: El índice de consistencia interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre percepción de la calidad de servicio es alto y por lo tanto fiable.

ANEXO N° 03

ALFA DE CRONBACH Mediante la varianza de los ítems:

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CONTRIBUYENTE REFERENTE AL SERVICIO QUE BRINDA MPH

(Muestra piloto de 30 contribuyentes)

ÍTEM	PREGUNTA	Varianza
Ítem 28	¿Cómo se sintió respecto a la solución de su trámite sobre impuesto predial y/o limpieza pública?	1,808
Ítem 29	¿Está satisfecho con el sistema, incluyendo los equipos de la Municipalidad?	1,474
Ítem 30	¿Las instalaciones físicas contribuyeron al resultado de su trámite?	1,399
Ítem 31	¿El trámite por el que acudió fue inmediato?	2,153
Ítem 32	¿Los empleados contribuyeron con eficiencia a la conclusión del trámite?	1,854
Ítem 33	¿El tiempo de estadía en la MPH hasta la solución de su trámite/pago le pareció aceptable?	1,542
Ítem 34	¿La expectativa que Usted tuvo respecto a la solución del trámite fue cumplida?	1,375
Suma de la varianza de cada uno de los ítems		11,605
Varianza total del puntaje de calidad		59,598
N válido (por lista)		30

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = \frac{7}{6} \left[1 - \frac{11,605}{59,598} \right] = 0,94 \sim 0,9$$

α : Alfa de Cronbach

K : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

CONCLUSIÓN: El índice de consistencia interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción del contribuyente es alto y por lo tanto fiable

[M(o). Henry Marcial Arévalo Flores]

ASESOR

[Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez]

PRESIDENTE

[Dr. Policarpo Diómedes Marquez Valencia]

MIEMBRO

[Dra. Yessica Yulissa Lino Torero]

MIEMBRO

