



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Gestión de calidad y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de
Huaura, 2022**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Trabajo Social con Mención en
Gestión de Recursos Humanos**

Autora

Daniela Celeste Solorzano Leyva de Sukari

Asesora

Dra. María Elena Pacheco Romero

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Escuela de Posgrado

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Solorzano Leyva de Sukari, Daniela Celeste	46354674	20/ 04/ 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Pacheco Romero, María Elena	40252146	0000-0002-8941-4984
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO- MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Lecca Ascate, Daniel	15731334	0000-0001-5758-2521
Laos Fernández, Elena Luisa	15602414	0000-0002-3383-6117
Castañeda Chinga, Angélica	15639623	0000-0003-4100-2400

GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

4%

★ Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

TESIS

GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2022

JURADO EVALUADOR

Dra. ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ

PRESIDENTE

Dr. DANIEL LECCA ASCATE

SECRETARIO

M(a). ANGELICA CASTAÑEDA CHINGA

VOCAL

DEDICATORIA

Al padre celestial por ser el guía en mis objetivos y debido a que siempre me acompaña.

A mis progenitores porque les debo lo que soy y lo que seré.

DANIELA CELESTE SOLORZANO LEYVA DE SUKARI

AGRADECIMIENTO

*El más profundo agradecimiento a todos los individuos,
maestros y compañeros que fueron partícipes en mi
progreso profesional.*

DANIELA CELESTE SOLORZANO LEYVA DE SUKARI

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Delimitaciones del estudio	16
1.6 Viabilidad del estudio	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Investigaciones internacionales	17
2.1.2 Investigaciones nacionales	18
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Bases filosóficas	22
2.4 Definición de términos básicos	23
2.5 Hipótesis de investigación	23
2.5.1 Hipótesis general	23
2.5.2 Hipótesis específicas	23
2.6 Operacionalización de las variables	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	26
--------------------------------	-----------

3.2 Población y muestra	26
3.2.1 Población	26
3.2.2 Muestra	27
3.3 Técnicas de recolección de datos	27
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	29

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	30
4.2 Contrastación de hipótesis	42

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados	54
------------------------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones	56
6.2 Recomendaciones	56

REFERENCIAS **58**

7.1 Fuentes bibliográficas	58
7.2 Fuentes hemerográficas	58
7.3 Fuentes electrónicas	59

ANEXOS **62**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable 1: Gestión de calidad.....	25
Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del contribuyente	25
Tabla 3. Aspectos tangibles	30
Tabla 4. Fiabilidad	31
Tabla 5. Capacidad de repuesta	32
Tabla 6. Seguridad.....	33
Tabla 7. Empatía	34
Tabla 8. Resumen Variable 1	35
Tabla 9. Calidad funcional percibida.....	36
Tabla 10. Calidad técnica percibida	37
Tabla 11. Valor percibido.....	38
Tabla 12. Confianza.....	39
Tabla 13. Expectativas.....	40
Tabla 14. Resumen Variable 2.....	41
Tabla 15. Tabla de frecuencias – Satisfacción del contribuyente	43
Tabla 16. Tabla de frecuencias – Aspectos tangibles	43
Tabla 17. Pruebas de Chi Cuadrado.....	44
Tabla 18. Tabla de frecuencias – Fiabilidad	44
Tabla 19. Pruebas de Chi Cuadrado.....	45
Tabla 20. Tabla de frecuencias – Capacidad de respuesta.....	45
Tabla 21. Pruebas de Chi Cuadrado.....	46
Tabla 22. Tabla de frecuencias – Seguridad	47
Tabla 23. Pruebas de Chi Cuadrado.....	47
Tabla 24. Tabla de frecuencias – Empatía	48
Tabla 25. Pruebas de Chi Cuadrado.....	48
Tabla 26. Correlaciones Hipótesis 1	49
Tabla 27. Correlaciones Hipótesis 1	50
Tabla 28. Correlaciones Hipótesis 3	51
Tabla 29. Correlaciones Hipótesis 4	52
Tabla 30. Correlaciones Hipótesis 4	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aspectos tangibles.....	30
Figura 2. Fiabilidad.....	31
Figura 3. Capacidad de repuesta.....	32
Figura 4. Seguridad.....	33
Figura 5. Empatía.....	34
Figura 6. Resumen Variable 1.....	35
Figura 7. Calidad funcional percibida.....	36
Figura 8. Calidad técnica percibida.....	37
Figura 9. Valor percibido.....	38
Figura 10. Confianza.....	39
Figura 11. Expectativas.....	40
Figura 12. Resumen Variable 2.....	41

RESUMEN

La finalidad del presente estudio es determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la entidad edil en estudio, se trabajó con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo, la muestra en estudio se incluyó por 170 cooperadores administrativos, consideramos las variables gestión de calidad y satisfacción del contribuyente. Se aplicaron como instrumentos la encuesta sobre gestión de calidad de Sayda Nélide Poma Caysahuana y Ruth Karina Rojas Laurente (2021) y de satisfacción del contribuyente de Agustín Mejía Acosta y Sergey Manrique Chirkova (2011). Los resultados nos permiten conocer que el 64.0% de los contribuyentes manifiestan su satisfacción por la gestión de calidad referidos a los aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibida de la entidad edil en estudio, existiendo un grado de significancia de 0.00 y una relación estadísticamente alta. **Conclusión:** Los resultados permiten demostrar la relación positiva significativa entre la gestión de calidad y la complacencia de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huaura.

Palabras claves: Calidad, contribuyente, gestión, satisfacción, tangible.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between quality management and taxpayer satisfaction in the edile entity under study, we worked with a non-experimental design, of a descriptive correlational type and a quantitative approach, the sample under study was included by 170 administrative cooperators, we consider the variables quality management and taxpayer satisfaction. The survey on quality management by Sayda Nélide Poma Caysahuana and Ruth Karina Rojas Laurente (2021) and taxpayer satisfaction by Agustín Mejía Acosta and Sergey Manrique Chirkova (2011) were applied as instruments. The results allow us to know that 64.0% of the taxpayers express their satisfaction with the quality management referring to the tangible aspects, reliability, responsiveness, security and perceived empathy of the municipal entity under study, with a significance degree of 0.00. and a statistically high ratio. Conclusion: The results allow us to demonstrate the significant positive relationship between quality management and the satisfaction of the taxpayers of the District Municipality of Huaaura.

Keywords: Quality, taxpayer, management, satisfaction, tangible.

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, la gestión de calidad no es un tema de estudio que solo concierne a expertos, también es de interés de las diferentes organizaciones públicas y privadas, de servicio y/o producción, gubernamentales como las municipalidades, entre otros, lo usan como materia de análisis de su situación como empresas, realizar un diagnóstico y mejorar la calidad de lo que brindan, de tal manera que puedan satisfacer a sus usuarios o contribuyentes.

La calidad en el servicio se torna en la actualidad como uno de los puntos estratégicos que brindan un incentivo competitivo y sostenible en el tiempo a las entidades que desean alcanzarla, esto logra impactar en la satisfacción de sus respectivos usuarios por ser parte importante en el desarrollo de las ciudades. Sobre el tema, Kumsinda (2016) citado por Moreno (2021) señala que “el nivel financiero de cada empresa es el resultado de la optimización de la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios o clientes, siendo proporcional a la confianza que ésta genera” (p. 10), el autor resalta la importancia de la calidad de la atención de las empresas y la dinámica relacionada a los productos, servicios o procesos que genera en las expectativas de las personas y entornos, lo que ayuda a valorar más a la entidad; por tanto, nuestro trabajo investigativo tuvo la finalidad principal establecer la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de una entidad edil.

Para el aspecto teórico, tendremos en cuenta fuentes bibliográficas actualizadas que nos permitirán sustentar la información recogida, previo a la problemática presentada.

La estructura de la investigación, la cual organizamos en concordancia a las circunstancias presentadas y los puntos teóricos que fundamentan el estudio; con base en material bibliográfico apropiado, presenta información imparcial congruente con la pregunta en trabajo descriptivo para la defensa de la tesis, la cual está organizada de la en el siguiente sentido:

Primero, mostramos el problema, objetivos, justificación, y los límites y posibilidades que se muestran a lo largo del estudio.

En el segundo capítulo se detallan los puntos teóricos, establecidos por los antecedentes, fundamentos científicos y filosóficos, la terminología básica y las hipótesis respectivas.

En el tercer capítulo se describe la situación metodológica, compuesta por el diseño, tipo y enfoque del trabajo investigativo, la población y muestra, la operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos aplicados.

En el cuarto capítulo tomamos en cuenta el estudio e interpretación de lo obtenido.

En el quinto capítulo mostramos las conclusiones y recomendaciones puntuales.

En las referencias, consignamos aquellos libros, revistas y fuente electrónicas utilizadas

Por último, se adjuntan los anexos de la investigación.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los gobiernos en el mundo actual no son aislados unos de otros, como reto a la globalización en la gestión de sus diversas instancias, en todas partes las instituciones tanto estatales como privadas querrán mantener satisfechos a sus usuarios, pues son los ejes fundamentales de sus gestiones. Sin embargo, en el quehacer de la historia son punto de quejas y críticas por parte de los integrantes de la comunidad, por ser entidades con gobiernos burocráticos, lentos y deficientes, a pesar de las acciones de los gobiernos, por contrarrestar los índices de desaprobación, esta situación continúa dándose en ámbitos nacionales y locales. Así lo sostienen Bassols y Mendoza (2011) al mencionar que “los gobiernos actuales requieren de gestiones horizontales, de proyecten identidad, igualdad, dinamismo y una constante mejora continua” (p. 7)

En América Latina, en muchas instituciones del estado prevalece un divorcio con sus ciudadanos, agudizándose cada vez más esta situación por no hallarse las situaciones que acorten esta separación. Los sistemas democráticos, con sus normativas y políticas, se ven grandemente desestabilizados por la falta de profesionalización y los cuerpos burocráticos, así lo señala Zuvanic y Iacoviello (2010:28), sobre este punto, se menciona que la debilidad de los organismos de gobierno local, tanto en términos de instalaciones como de la capacidad de gerenciar el desempeño del personal, además del grado o desarrollo de la gestión de recursos humanos de cada organismo, Chile y Brasil destacan en Latinoamérica por tener mayor desarrollo de sus servicios, y en América del Centro destaca Costa Rica. La contraparte, lo representan Bolivia, Paraguay, Perú y Ecuador, en donde la politización no permite tener un servicio profesional pues no se logra retener al personal competente y disponer de mecanismos de gestión que incidan en la conducta laboral de los funcionarios. Países como México, Uruguay, Colombia, Argentina y Venezuela, tienen sistemas de servicio civil con organización media y no consolidan las herramientas de gestión que permite ser más eficiente en la administración de recursos. Según la Fundación CIVISMO (2021) compara los índices de burocracia en América Latina en donde Brasil tiene el índice más bajo, seguido de México, Colombia y Argentina, en el nivel más alto se ubica Venezuela. (párr. 10), lo que se observa en el grado de complacencia de los clientes, en Brasil se encontró un grado de satisfacción del 60%. Perú se encuentra con niveles bajos de satisfacción junto a Jamaica, siendo el 46.8% de aceptación de los servicios brindados a la sociedad peruana.

A nivel nacional, las municipalidades son los gobiernos locales, las mismas que están regidas por la Ley Orgánica de Municipalidades con autonomía económica y administrativa y que se encargan de representar política y conducir el desarrollo socio económico de su jurisdicción, para ello, es importante el factor humano con habilidades técnicas y políticas de acuerdo a los principios que sustentan el procedimiento administrativo, considerando la eficacia, celeridad y simplicidad, para satisfacer en forma productiva a la población, lo que depende del nivel de acatamiento de los deseos de los usuarios. Sin embargo, en estos procesos, se observan las deficiencias relacionadas a la atención recibida, a los tiempos empleados para solucionar quejas y dificultades, entre otros aspectos, situación que puede ser justificada por la falta de capacitación técnica en el trámite burocrático a pesar del respaldo de la tecnología, la selección del personal no está de acuerdo a los perfiles necesarios para las funciones, puesto que, generalmente los trabajadores ingresan con la gestión de turno y son recibidos por favores políticos o amicales y respecto al personal estable, no comparten con el personal “nuevo”, y además se ven inamovibles a sus conductas originales.

De esta manera, nos enfocamos en estudiar la administración de calidad y complacencia de los contribuyentes de la entidad municipal del distrito de Huaura, que a pesar de tener instalaciones modernas, su administración se ve perjudicada por escenarios deficientes, que se comprueba por una encuesta puesta en práctica a los pertenecientes a la comunidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?

¿Cómo se relaciona la fiabilidad en los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?

¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?

¿Cuál es la relación entre la seguridad de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?

¿Cómo se relaciona la empatía en los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre los aspectos tangibles de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad en los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.

Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.

Establecer la relación que existe entre la seguridad de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.

Determinar la relación que existe entre la empatía en los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.

1.4 Justificación de la investigación

Conveniencia

El trabajo investigativo posee conveniencia debido a que colabora con el progreso de la gestión de calidad de los cooperadores, optimando su enfoque relacionado a una adecuada atención, eficiencia de los trámites y acatamiento de los plazos prescritos.

Relevancia Social

La presente investigación hará posible a la entidad municipal tener pobladores complacidos por el servicio prestado, asimismo, lo obtenido favorecerá a otras entidades que tomen como ejemplo el resultado hallado.

Implicaciones prácticas

Posee alcances prácticos debido a que se encuentra enfocado al cumplimiento eficiente de los cooperadores públicos hacia los usuarios, así como, hallar grados elevados de productividad según la tarea otorgada.

Valor teórico

Se muestra un desarrollo de la teoría sobre el tema mostrado, haciendo posible utilizarlo como precedente a estudios del porvenir y compartirla con educandos y especialistas que se encuentren interesados en el trabajo investigativo.

Utilidad metodológica

Debido a que sirve como parámetro en la investigación descriptiva no experimental, que posee la perspectiva de progresar en la calidad de servicio de los cooperadores de las entidades municipales.

1.5 Delimitaciones del estudio

En cuanto al lugar esta se realizará en la entidad municipal seleccionada, dicho estudio tendrá en cuenta el periodo 2022 tomando en cuenta a los trabajadores de dicho lapso de tiempo.

1.6 Viabilidad del estudio

Se cuenta con el apoyo de las autoridades ediles y el personal administrativo.

Técnica: Hemos tenido en cuenta los elementos obligatorios que establece la Escuela de Postgrado.

Ambiental: Tiene una peculiaridad académica, en consecuencia, no perjudica al espacio ambiental.

Financiera: Los gastos económicos fueron financiados en su totalidad por la tesista.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Francisco (2018) desarrolló el estudio *“definición de las métricas y medición del impacto de la calidad de los servicios prestados al contribuyente en materia de servicios electrónicos de asistencia al contribuyente, año 2017”* en la Universidad de Tecnología y Comercio, con el propósito de estudiar la eficiencia y eficacia de la ejecución de métricas de la calidad de los servicios de la DAC de la AT de Nicaragua, bajo el modelo de investigación mixta, descriptiva no experimental. Los resultados señalan que la mayoría de los encuestados señalan estar muy satisfechos por la atención personalizada (51.72%), la confianza transmitida (50.0%), la información proporcionada (53.3%), por los servidores públicos, además el 50.0% considera agradable y confortable el ambiente de atención. Concluyéndose en que el nivel de complacencia de los cooperadores tiene un impacto positivo, aún más en la atención específica. (p. 80)

Olguín (2018) en su investigación *“el efecto de la confianza (en) y el poder (de) la autoridad tributaria (y política) en el comportamiento de cumplimiento tributario”*, presentada en la Universidad de Chile, con la finalidad de presentar un análisis sobre el comportamiento del cumplimiento tributario, con el examen de los parámetros explicativos relacionados con la economía del delito y la conducta, de carácter cuantitativo, experimental de campo y transversal, tuvo como resultados que no se encontraron diferencias significativas con relación al género y la edad; se pudo comprobar que la intención de cumplimiento de pagos de tributos es mayor cuando predomina la confianza en las autoridades. Se concluye que las variables poder y confianza poseen una consecuencia importante sobre la intención de acatamiento tributario.

Mendez (2019) presentó la tesis *“análisis de la calidad del servicio del departamento de asistencia al contribuyente del servicio de rentas internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de guayaquil”* en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, con la finalidad de observar la calidad del servicio del área de asistencia al contribuyente y su relación con su nivel de satisfacción, realizando una investigación de tipo descriptiva transversal con diseño no experimental. Los resultados

indican que más del 50% de los encuestados consideran al servicio como promedio, y el 12,5% un servicio no positivo. Tienen en cuenta que la mayoría de la muestra tiene que esperar más de una hora para que se les brinde atención, la publicidad no posee un lenguaje coherente y no se hallan físicamente disponibles; siendo necesario el diseño de un proyecto de optimización de la calidad del servicio donde se desarrollarán especializaciones para los funcionarios. Existe una correlación positiva alta entre las variables. Se concluye en la importancia de la calidad del servicio, pues de eso depende de una óptima administración pública enfocada en el poblador y por ende en su satisfacción. (p. 104).

2.1.2 Investigaciones nacionales

López, Olivera y Tinoco (2018) desarrollaron el estudio “*satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*”, con la finalidad de conocer el grado de complacer a los usuarios, en relación al estudio de políticas y estrategias para la optimización de atención a los usuarios, se trabajó bajo una investigación descriptiva y se utilizó el cuestionario Servqual para recolectar información pertinente. Se halló con un alfa de Cronbach mayor a 0.7 y un índice de KMO superior a 0.5, lo que respalda la validez de los datos obtenidos. Se concluye que hay distinciones importantes en lo que los clientes requieren en relación a lo que se les corresponde, pues no tienen un nivel de expectativa prefija, por lo tanto, lo que reciben y lo que esperan, son prácticamente lo mismo.

Verde, et al (2018) publicaron el artículo “*calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la municipalidad distrital de salaverry*” en la Revista de Investigación Estadística de la Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de conocer la vinculación entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad en *estudio*; para lo cual realizaron una investigación de clase descriptiva, correlacional y enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal; considerando una muestra estimada de 373 usuarios y, como resultados se evidenció una vinculación relevante y directa entre la calidad del servicio con la satisfacción del contribuyente en la entidad edil en estudio. Se concluye que una oportuna planificación de mejoramiento de la calidad del servicio redundaría en la complacencia de los usuarios, puesto que se halló la relación significativa entre las dimensiones de las variables estudiadas.

Valdera (2020) desarrolló el estudio “*satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de ferreñafe 2019*” en la Universidad Señor de Sipán, con el objetivo de advertir el grado de complacencia de los usuarios en la municipalidad en estudio, y una investigación *de* enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Lo obtenido permite confirmar que el grado de satisfacción es

medio con un 51.7%, con porcentajes menores en el tiempo de respuesta a sus trámites, y un 42.5% sobre la información que se les brinda. Se puede concluir que los elementos que cooperan con la no satisfacción de los contribuyentes son el aspecto temporal en la solución de conflictos y otros temas, al observar un grado medio, no se afianza la eficacia de la satisfacción del usuario (p. 37).

2.2 Bases teóricas

Los gobiernos locales, específicamente, las municipalidades, son las entidades democráticas más antiguas y cercanas a los ciudadanos, en todo el territorio nacional. El ámbito municipal está dirigido por la experiencia cotidiana de la política, enmarcados en los conflictos electorales, la gestión positiva o negativa de las autoridades ediles, los regidores, apreciados por los ciudadanos y sus demandas sociales, quienes apoyarán las gestiones de sus autoridades, contribuyendo con los arbitrios, apoyando en actividades, y otras acciones programadas por la gestión.

Administración óptima

La conceptualización de calidad progresa como una filosofía. La calidad se tiene en cuenta como algo integral presente en todos los ámbitos empresariales, liderada por los altos directivos y apoyados por los trabajadores, por tanto, siempre estará ligada al modo en que los hombres realizan sus actividades, al brindar un servicio o elaborar un producto.

Fontalvo (2009) citado por Arrascue y Segura (2016) sostiene que “la calidad es el grupo de particularidades incluidas de una prestación que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios” (p. 56), es decir, que este producto o servicio debe cumplir con las tareas para lo que fue estructurado y por la cual el usuario lo requiere, por otro lado, Deming (2011), señala que “la calidad son cuestionamientos hacia la mejora continua” (p. 104).

Sobre la definición de gestión de calidad ISO 9001 (2008) sostiene que “son las actividades estructuradas para enfocar y controlar una empresa o institución relacionado a la calidad, incluyendo políticas, objetivos, planificación, control y la mejora continua” (p. 54), es decir, la empresa o institución debe cumplir los parámetros establecidos para brindar un buen servicio o producto a sus usuarios o clientes, logrando su satisfacción. Coincidiendo con Arana, et al. (2008), “la gestión de calidad es una herramienta multidimensional sobre el cual no hay una definición concertada” y Ortiz (2011), que señala que “es el conjunto de normas y estándares relacionados entre sí para efectivizar los exigencias de calidad que se necesitan a nivel de la entidad”.

Dimensiones de la gestión de la calidad

Las dimensiones que hemos considerado se sustentan en Clemenza, Gotera y Araujo (2010):

a) Elementos tangibles. Se refiere al equipamiento tecnológico, personal, infraestructura y materiales de comunicación, los que brindan la imagen física y calidad del servicio a los contribuyentes, además de brindar la seguridad y garantía. La adaptación de las instalaciones administrativas para personas con discapacidades también está incluido en este rubro.

b) Fiabilidad. Se refiere a la capacidad de la entidad y de su personal para ofrecer la atención o servicio con altos niveles de confianza, teniendo en cuenta los estándares exigidos.

c) Aptitud de respuesta. Es la predisposición del personal e incluso sus superiores para atender cualquier situación problemática o dudas de los usuarios, demostrando la eficiencia y eficacia del servicio personalizado, como la agilidad y rapidez en la atención.

d) Seguridad. Se refiere a la seguridad que la entidad brinda a sus contribuyentes al contar con un personal competente, cortez, amable y honesto en el proceder de las operaciones o trámites, generando confianza en los usuarios atendidos. Así lo señalan Bateson y Hoffman (2011), “la seguridad son los conocimientos y habilidades de la organización para efectuar el servicio ofrecido y el accionar de los empleados al interactuar con los usuarios”

e) Empatía. Se refiere al trato amigable y cordial que deben brindar los empleados y los mismos jefes o gerentes, al estar en contacto directo con los contribuyentes, demostrando que la entidad comprende las necesidades de los clientes, logrando que sus servicios estén al alcance de los usuarios.

Satisfacción del contribuyente

La palabra satisfacción involucra las necesidades y los intereses humanos, así lo sostiene Habermas aludido por Carretero (2006) “satisfacción no se encuentra solamente inclinado al querer, involucra además el interés humano, orientado a la reproducción y la autoconstitución de persona, en otras palabras, a la labor y la interacción” (p. 235), por otro lado, Richard (2009) señala que “es la correspondencia al querer del cliente”, refiriéndose al examen que hace el usuario en cuanto a si un servicio o producto responden a sus necesidades y expectativas, en donde influyen las características y percepciones de calidad, así también Carrasco (2013) menciona que “la satisfacción es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias” (p. 40), por su parte, Setó (2014) lo define como “el nivel de valoración de una persona que acoge un servicio o producto

comparando las expectativas con lo que percibe”. Por lo tanto, la complacencia del contribuyente posee importancia, además de los ingresos de recaudación por normativa de la entidad, y además por las expectativas de ver la realización de obras públicas y recibir prestaciones de calidad, creando un compromiso personal con la institución, los trabajadores y los ciudadanos.

En suma, la complacencia del usuario tiene que ver con el interés de los requerimientos de información y asistencia que los ciudadanos necesitan para acatar sus obligaciones, y no depende necesariamente de su diseño o calidad.

Dimensiones de la satisfacción del cliente

Las dimensiones que hemos considerado, son las siguientes:

Calidad funcional percibida

Son las acciones que el trabajador realiza para solucionar las quejas o situaciones problemática, de tal manera que el usuario se sienta seguro al realizar los trámites que requiera con seguridad y honestidad.

Calidad técnica percibida

Es la percepción del usuario sobre las mejoras en la entidad, sobre la calidad de los servicios que recibe, siendo, por tanto, sus expectativas satisfechas.

Valor percibido

Es la percepción de los usuarios relacionado a la confianza de en entidad, a los tributos justos, la calidad del servicio que recibe.

Confianza

Es la tranquilidad que el usuario siente al acudir a una entidad, pues confía que no tendrá dificultades y porque brindan un buen servicio con visión de futuro, además porque demuestran preocupación por sus clientes.

Expectativas

Es lo que esperan los usuarios al acudir a la entidad, certeza que se adapta a sus necesidades, en la claridad de la información impartida y ser atendidos por un personal competente.

2.3 Bases filosóficas

Gestión de calidad

La definición de calidad se relaciona con productos o servicios que cumplen las expectativas de los usuarios o clientes, al igual que la responsabilidad ética empresarial, al respecto, Montano (2020) señala que la teoría de Edwards Deming se basa en la importancia estratégica de la calidad, de la cual, la administración es la responsable, se logra al producirse menos errores, menos reprocesos, mejor uso de los recursos, materiales y equipos, en consecuencia, se reduce la incertidumbre y la variabilidad en los procesos”, afirmaba que a mayor calidad, mayor productividad, enfocándose en la prevención y no en la detección de dificultades.

El aporte de Kaoru Ishikawa, uno de los mayores difusores de la filosofía de la calidad, quien consideraba el control de calidad como un instrumento para ir perfeccionando poco a poco, se fundaba en la filosofía roussoniano, que afirma que el individuo es bueno por naturaleza y se relaciona en forma efectiva con situaciones que le afectan, señala la importancia del compromiso del recurso humano para alcanzar la calidad de los servicios y productos.

Satisfacción

De acuerdo con Platón, las necesidades humanas y la incesante búsqueda de las satisfacciones básicas han dado lugar a las ciudades o metrópolis, como el alimento, vivienda y vestido y las superfluas. Para este filósofo, una ciudad sana vive gracias al esfuerzo y el producto de su trabajo en la tierra, sin necesidad de guerra ni pobreza, las personas se dedican a la satisfacción de sus necesidades primarias, debido a lo cual se agrupan, cuando hay conformidad en esta satisfacción, entonces aparece la injusticia, pues les dan importancia a sus necesidades superfluas. (p. 20), de allí que, Sánchez (2018) sustentado en Ricapa (2016) señala que “la satisfacción se basa en el origen de la injusticia social, produciéndose las guerras en busca de esa satisfacción de necesidades y deseos” (p. 20).

2.4 Definición de términos básicos

- a) **Calidad.** Deming (2011), señala que “la calidad son cuestionamientos hacia la mejora continua” (p. 104).
- b) **Contribuyente:** Canahui (2019) “es la persona natural o jurídica que tenga patrimonio, realice actividades empresarias o utilice un derecho que conforme a la ley realice obligación tributaria”. (p. 70)
- c) **Gestión.** Chucuya (2017) “es la acción y efecto para gestionar, administrar, y hacer diligencia conducente al logro de un asunto público o privado” (p. 53)
- d) **Satisfacción:** Sánchez (2018) “la satisfacción se concibe como el cumplimiento de los deseos o el agrado de los consumidores por lo que adquieren o usan” (p. 21).
- e) **Tangible.** Del Pino (s/f) “se refiere a todo aquello que es material y puede ser percibido con los sentidos”

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión de calidad tiene una influencia muy significativa en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

Los aspectos tangibles de la municipalidad se relacionan en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

La fiabilidad en los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

La capacidad de respuesta de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

La seguridad de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

La empatía de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Variable 1: Gestión de calidad

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Equipamiento • Jardines • Higiene 	1 – 9
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de plazos • Servicio flexible • Confianza en los cálculos de pagos • Brindar información. 	10 – 14
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Cortesía de los empleados • Confianza y seguridad • Comunicación 	15 – 17
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida • Disposición para atender 	18 - 23
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara y legible • Atención personalizada • Amabilidad y respeto • Conocimiento de la problemática • Manejo de quejas con honestidad y equidad 	24 – 30

Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del contribuyente

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad Funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición e interés para ayudar • Rapidez • Resolución de dudas • Cobertura de necesidades específicas. 	1 -5
Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de mejora. • Calidad del servicio recibido. • Expectativas satisfechas. 	6 – 8
Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad en la entidad • Valoración de la entidad 	9 – 13
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad al hacer trámites. • Con visión de futuro. • Recomendable. 	14 – 18
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación a las necesidades del usuario • Recibir información pertinente. • Personal capacitado 	19 – 21

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El desarrollo de la presente investigación tiene el diseño de campo o no experimental, Arias (2016) sostiene que “es la recolección de datos de las personas investigadas o del mismo contexto, sin ningún manejo o control de las variables” (p. 31), esta investigación se contrasta con información bibliográfica.

3.1.1 Tipo de la Investigación

La investigación es descriptiva, como Árias (2016) señala “es describir un hecho o fenómeno, individuo o grupo, para advertir su diseño o proceder” (p. 24); es correlacional, porque, se pretende advertir la influencia entre las variables, el mismo autor, indica en el mismo sentido que “sirve para comprobar el grado de relación de las variables en estudio, y establecer su aporte” (p. 25)

3.1.2 Enfoque:

Se laboró con encuestas examinadas y fiables en estudios anteriores al presente para hallar la información, con indicadores e ítems particulares de correspondencia. En cuando a lo mencionado Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “los valores deben tener medición numérica y para el conteo se usa la estadística para tener exactitud del comportamiento de la población en estudio” (p. 11)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La entidad municipal distrito de Huaura se sitúan en la Plaza Principal, bajo la gestión del Sr. Jacinto Romero, gestión 2019 – 2022. En opinión de Ballestrini (2001) “es un conjunto finito o infinito de

personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123). El campo poblacional se halla incluida por los cooperadores del municipio, lo que advierten una totalidad de 302 individuos

3.2.2 Muestra

Según Tamayo (2010) es “un instrumento de gran valor para la investigación, ya que permite seleccionar las unidades representativas a partir de las cuales logrará los datos que le permitirán extraer deducciones acerca de la población sobre la cual se investiga” (p. 181), para efectos del presente estudio, tendremos que considerar a los trabajadores y a los contribuyentes.

Para determinar la cantidad de trabajadores se aplicó una fórmula estadística que nos dio como resultado a 170 personas.

$$m = \frac{1.96^2 \times 302 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(302-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{290.04}{1.71} = 169.6$$

Para determinar la cantidad de contribuyentes se consideró realizar un muestreo no probabilístico de tipo casual y por ser conveniente para la investigación, se tomó la misma cantidad de personas a encuestar. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista, (2014), sostienen que

son aquellos muestreos con un procedimiento de selección de individuos sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada, su ventaja radica en su utilidad para aquellos estudios que requieren una controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (p. 189)

3.3 Técnicas de recolección de datos

En esta sección, se relatan las técnicas en concordancia a la clase del trabajo investigativo, considerándose los instrumentos tomándose en cuenta los instrumentos más apropiados, en este caso la técnica con la que trabajaremos para recopilar la información que necesitamos es la encuesta, dirigida a los trabajadores ediles y a los usuarios, lo que admitió obtener la información más objetiva y fiable en el ambiente de investigación.

Descripción de los instrumentos

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar la información pues, Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que “es muy utilizado en circunstancias sociales, con preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217)

Gestión de calidad: El cuestionario aplicado a los colaboradores, integrado por 30 ítems (Anexo 1).

Ficha Técnica

Nombre: Encuesta sobre gestión de calidad

Autor: Sayda Nélide Poma Caysahuana y Ruth Karina Rojas Laurente (2021)

Adaptación: Investigadora

Administración: Particular

Tiempo: 30 minutos aproximadamente

Objetivo: El cuestionario se haya enfocado a la gestión de calidad según las dimensiones de puntos percibibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Satisfacción del contribuyente: Aplicado a los usuarios de la entidad edil, integrado por 21 reactivos (Anexo 2).

Ficha Técnica

Nombre: Encuesta de satisfacción del contribuyente

Autores: Agustín Mejía Acosta y Sergey Manrique Chirkova (2011)

Adaptación: Investigadora

Administración: Particular

Tiempo: Aproximadamente 20 minutos

Finalidad: El cuestionario se haya enfocada a estudiar la satisfacción del contribuyente en los siguientes puntos: Calidad Funcional requerida, Calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

Luego de ordenar los instrumentos de graduación enmarcados en las variables se hizo una prueba piloto a fin de advertir el impacto que tendrá dicho instrumento.

Fichas Bibliográficas: A fin de ordenar los datos referidos a las variables de nuestro estudio, utilizándose las fichas: bibliográficas, hemerográficas, textual, etc.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se define por la aptitud que tengan para graduar las dimensiones de cada variable, en lo que nos respecta, la gestión de calidad y la complacencia de los contribuyentes.

a) Validez de Contenido: Se refiere al reexamen de la teoría implicada a la gestión de calidad y la satisfacción de los contribuyentes, considerándose puntos elementales para el orden de los ítems.

b) Juicio de Expertos: Fue importante consultar a tres maestros de educación a fin de brindar mayor validez a los instrumentos, quienes advirtieron errores a corregir y puntos a mejorar.

c) Prueba Piloto: Que cooperó con el diseño y estructuraciones de los instrumentos a poner práctica.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento Manual: Es el recojo y clasificación de la información para obtener información básica en la investigación, en este estudio para advertir la vinculación que hay entre la gestión de calidad y la complacencia de los contribuyentes.

Procesamiento Electrónico: Luego de la aplicación de los instrumentos, se tabuló usando una hoja de cálculo, clasificándose la información según los ítems, y para presentar los resultados se emplearon gráficos estadísticos, y se mostraren en términos porcentuales para la descripción e interpretación de la información obtenida. Igualmente, lo hallado del marco teórico y los objetivos de la investigación fueron utilizados para la interpretación de los resultados y se terminó con las conclusiones y recomendaciones oportunas.

Técnicas Estadísticas: Se trabajó con una estadística descriptiva y una prueba de hipótesis, lo que hizo posible deducir los resultados. Para comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas se puso en práctica la prueba estadística no paramétrica Correlación por rangos de Rho de Spearman, en el cual si los puntos son mayores señalan la estrechez de la vinculación.

3.5 Matriz de consistencia (ver anexo 03)

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis estadístico de la Variable 1: Gestión de calidad

Tabla 3. Aspectos tangibles

DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	N°	%	N°	%
1. Se posee equipos y tecnologías de vanguardia.	112	65.9	58	34.1
2. Al portar uniforme mantengo una apariencia pulcra.	98	57.6	72	42.4
3. Las instalaciones son cómodas para realizar las gestiones.	126	74.1	44	25.9
4. Fácil acceso por medio de transporte público.	170	100.0	0	0.0
5. Las áreas de la municipalidad están adecuadamente señalizadas.	110	64.7	60	35.3
6. La infraestructura y jardines de la entidad edil se conserva en buen estado.	110	64.7	60	35.3
7. Se observa una correcta limpieza y orden en las instalaciones de la entidad.	112	65.9	58	34.1
8. Los instrumentos y medios de comunicación utilizados por la municipalidad son los adecuados.	98	57.6	72	42.4
9. Las formas de llenado de los documentos para los trámites son claros y legibles.	108	63.5	62	36.5
TOTAL		68.2		31.8

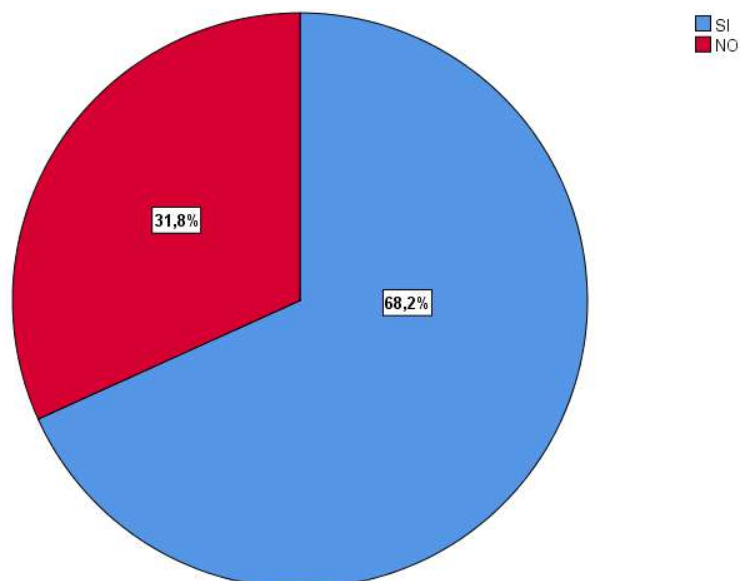


Figura 1. Aspectos tangibles.

Interpretación. De acuerdo a lo visualizado, el 68.2% de los trabajadores manifiestan que la entidad cuenta equipos y tecnología de vanguardia, tienen instalaciones conservadas, cómodas y áreas señalizadas, de fácil acceso, se observa una correcta limpieza y orden, además los instrumentos, medios de comunicación y documentos para realizar los trámites son los adecuados.

Tabla 4. Fiabilidad

DIMENSIÓN: Fiabilidad	N°	%	N°	%
1. Me esfuerzo por brindar una buena atención a los usuarios.	104	61.2	66	38.8
2. El servicio que se presta va de acuerdo a los estándares exigidos.	103	60.6	67	39.4
3. El cálculo de los tributos es confiable.	116	68.2	54	31.8
4. Los pagos electrónicos de los impuestos son confiables.	116	68.2	54	31.8
5. La información que se suministra es asertiva y oportuna.	116	68.2	54	31.8
TOTAL		65.3		34.7

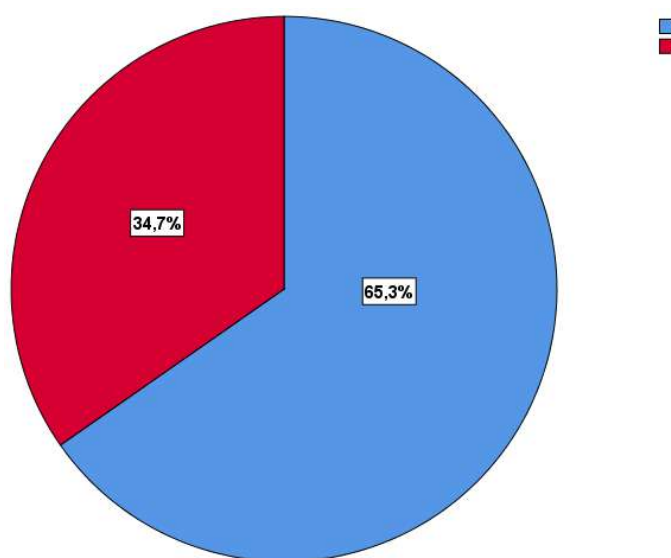


Figura 2. Fiabilidad.

Interpretación. De acuerdo a lo visualizado, el 65.3% de los trabajadores manifiestan que el servicio que presta la entidad es fiable, puesto que, se esfuerzan por brindar una buena atención y estar de acuerdo a los estándares exigidos, los pagos y tributos con confiables y la información que se suministra es asertiva y oportuna.

Tabla 5. Capacidad de repuesta

DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	N°	%	N°	%
1. Se ofrece una prestación de servicio ágil y rápido.	104	61.2	66	38.8
2. Voluntad y disposición del personal para colaborar.	103	60.6	67	39.4
3. Se presta un servicio flexible y personalizado.	108	63.5	62	36.5
TOTAL		61.8		38.2

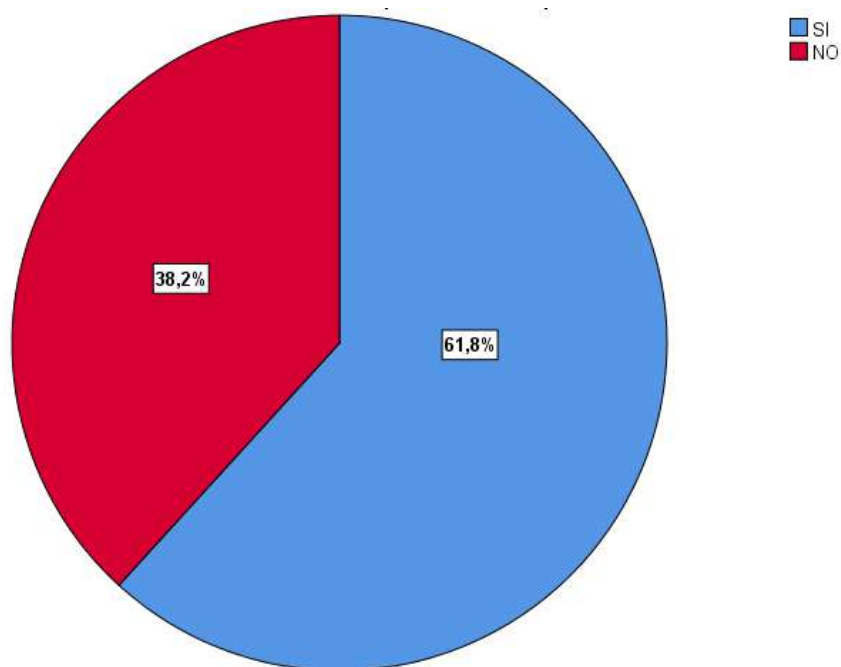


Figura 3. Capacidad de repuesta.

Interpretación. De acuerdo a lo visualizado, el 61.8% de los trabajadores manifiestan que la capacidad de respuesta de la entidad es adecuada, pues, se ofrece una prestación de servicio ágil y rápido, hay disposición del personal por colaborar, en forma flexible y personalizada.

Tabla 6. Seguridad

DIMENSIÓN: Seguridad	Nº	%	Nº	%
1. Trasmite confianza con mi comportamiento.	112	65.9	58	34.1
2. Soy amable en mi atención.	112	65.9	58	34.1
3. Tengo conocimientos completos para poder responder a las interrogantes de los contribuyentes	108	63.5	62	36.5
4. Existe una buena comunicación entre las áreas que permite solucionar problemas	102	60.0	68	40.0
5. La información que se brinda es asertiva y responde a las inquietudes de los usuarios.	108	63.5	62	36.5
6. Se informa a los usuarios sobre los retrasos en los trámites.	100	58.8	70	41.2
TOTAL		62.9		37.1

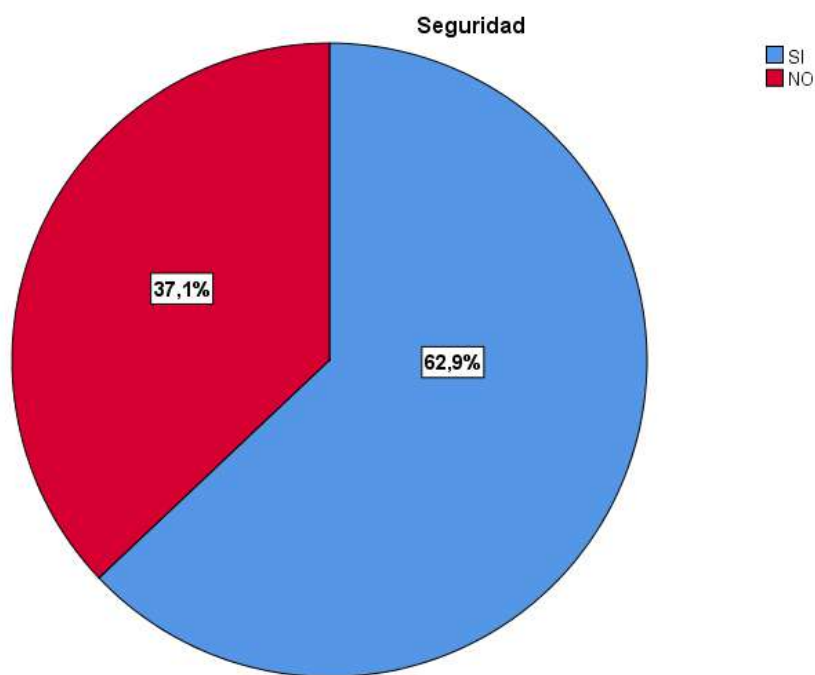


Figura 4. Seguridad.

Interpretación. De acuerdo a lo visualizado, el 62.9% de los trabajadores manifiestan que el servicio que brinda la entidad es seguro, pues, el comportamiento de los trabajadores trasmite confianza, por su amabilidad, asertividad, el conocimiento de sus funciones, adecuada comunicación entre trabajadores y usuarios.

Tabla 7. Empatía

DIMENSIÓN: Empatía	N°	%	N°	%
1. El horario de trabajo es el adecuado.	132	77.6	38	22.4
2. Ofrezco información y atención personalizada.	112	65.9	58	34.1
3. Busco lo mejor para los intereses del ciudadano.	112	65.9	58	34.1
4. Se brinda una atención amable y con respeto.	112	65.9	58	34.1
5. El personal tiene conocimiento de los trámites que deben realizar los contribuyentes.	102	60.0	68	40.0
6. Las quejas de los contribuyentes son manejadas con honestidad y equidad.	108	63.5	62	36.5
TOTAL		66.5		33.5

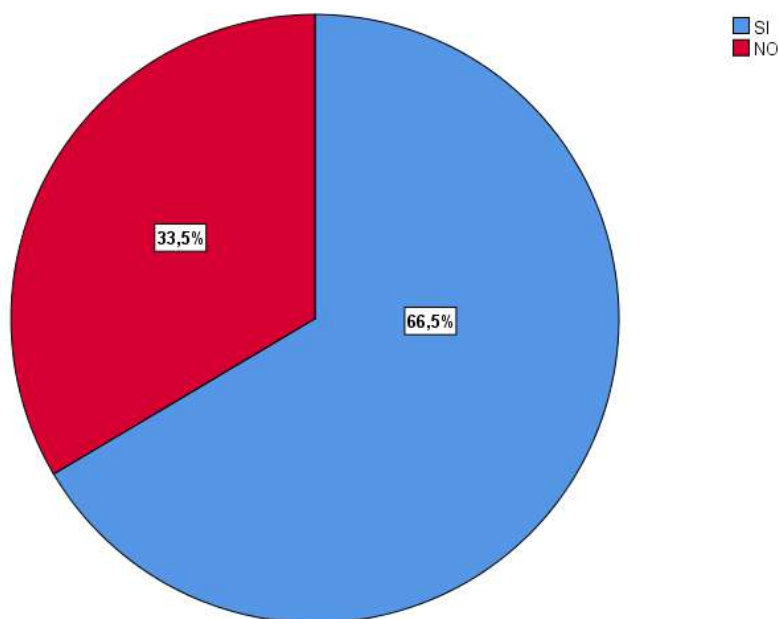


Figura 5. Empatía.

Interpretación. Según lo observado, el 66.5% sostienen que los trabajadores demuestran empatía, atendiendo en un horario adecuado, ofrecen información y atención personalizada, amable y con respeto, demuestran tener conocimiento de los trámites y manejan las quejas de los contribuyentes con honestidad y equidad.

Tabla 8. Resumen Variable 1

Resumen	SI	%	NO	%
Aspectos tangibles	68.4%		31.6%	
Fiabilidad	65.2%		34.8%	
Capacidad de respuesta	61.6%	64.9 (110)	38.4%	35.1 (60)
Seguridad	62.7%		37.3%	
Empatía	66.5%		33.5%	

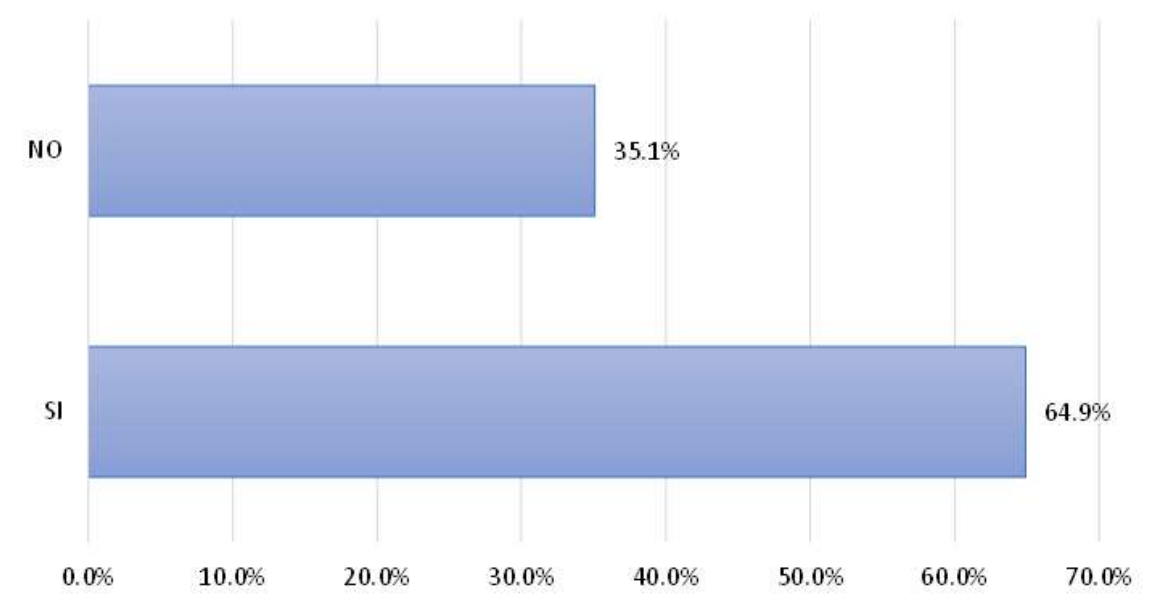


Figura 6. Resumen Variable 1.

Interpretación. El 64.9% de los trabajadores ediles sostienen que la gestión realizada en la entidad edil demuestra ser adecuada y de calidad.

4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Satisfacción del contribuyente

Tabla 9. Calidad funcional percibida

DIMENSIÓN: Calidad funcional percibida	N°	%	N°	%
1. Se solucionó el problema que tuve, he quedado satisfecho	92	54.1	78	45.9
2. En esta entidad se brinda el servicio esperado	98	57.6	72	42.4
3. Los trabajadores municipales saben los requerimientos de sus contribuyentes	104	61.2	66	38.8
4. Es seguro realizar las transacciones en aquella entidad	96	56.5	74	43.5
5. Esta municipalidad presta un servicio positivo a diferencia de otras entidades municipales	96	56.5	74	43.5
TOTAL		57.2		42.8



Figura 7. Calidad funcional percibida.

Interpretación. Según lo observado, el 57.2% de los contribuyentes perciben la calidad funcional de la entidad edil, puesto que, el personal les brinda el servicio esperado, al solucionar sus quejas y realizar sus trámites.

Tabla 10. Calidad técnica percibida

DIMENSIÓN: Calidad técnica percibida	N°	%	N°	%
1. El servicio en la municipalidad ha ido progresando paulatinamente	108	63.5	62	36.5
2. Lo óptimo de los servicios se debe con respecto a un procedimiento automático	108	63.5	62	36.5
3. Sus expectativas son complacidas con el servicio prestado.	98	57.6	72	42.4
TOTAL		61.5		38.5

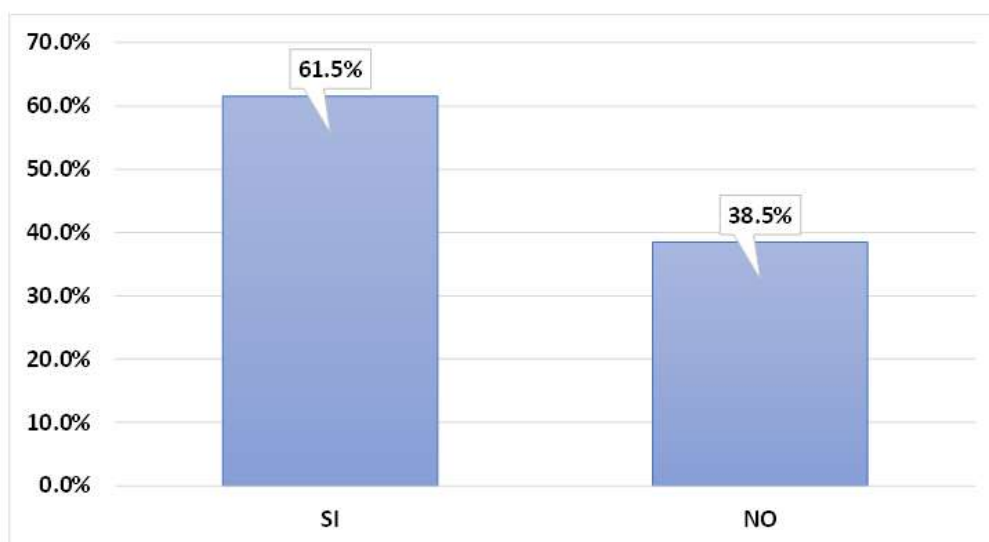


Figura 8. Calidad técnica percibida.

Interpretación. Según lo observado, el 61.5% de los contribuyentes perciben la calidad técnica de la entidad edil, puesto que, han observado mejoras en el servicio que se ofrece, hay buena automatización y sus expectativas sobre los servicios recibidos son satisfechas.

Tabla 11. Valor percibido

DIMENSIÓN: Valor percibido	N°	%	N°	%
1. Esta municipalidad irradia fiabilidad	98	57.6	72	42.4
2. Los tributos son más bajos comparados con otras entidades municipales	112	65.9	58	34.1
3. La calidad de los servicios es óptima.	108	63.5	62	36.5
4. No he tenido conflictos con respecto a los servicios brindados por esta municipalidad	118	69.4	52	30.6
5. Se siente complacido con los servicios prestados.	108	63.5	62	36.5
TOTAL		64.0		36.0

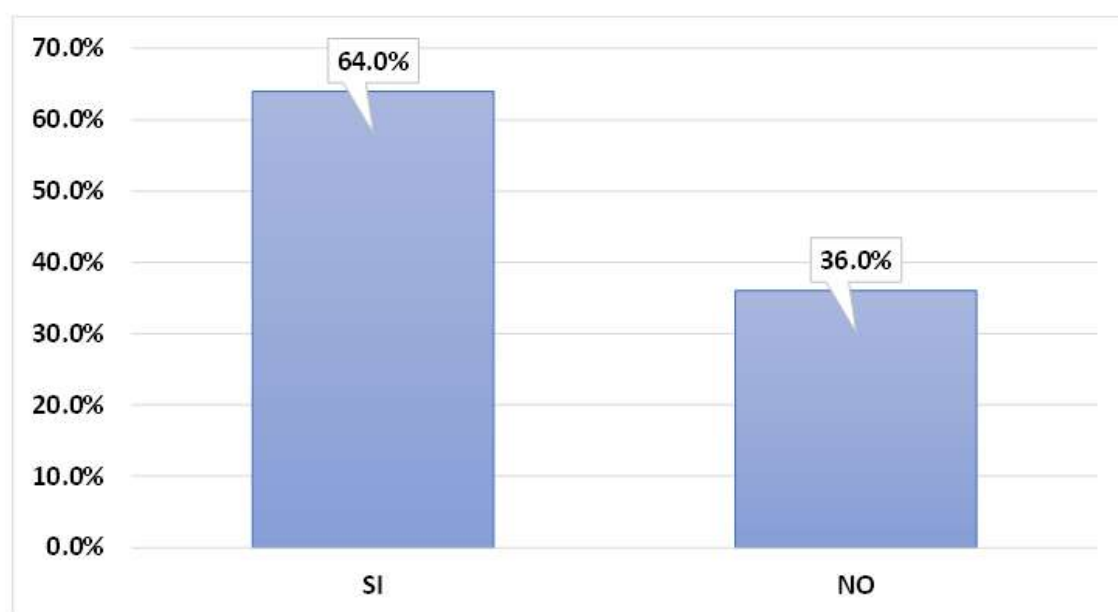


Figura 9. Valor percibido.

Interpretación. Según lo observado, el 64.0% de los contribuyentes perciben valoran la entidad edil, puesto que, tienen confianza en la entidad, por los tributos bajos, la calidad de los servicios, por lo tanto, se sienten satisfechos con la atención recibida.

Tabla 12. Confianza

DIMENSIÓN: Confianza	N°	%	N°	%
1. Va con seguridad a la municipalidad, ya que sabe que no tendrá algún tipo de conflicto	128	75.3	42	24.7
2. Realiza una apreciación positiva de la entidad a otros individuos	112	65.9	58	34.1
3. La entidad municipal es innovadora con enfoque al futuro	108	63.5	62	36.5
4. Los servicios prestados por aquella entidad municipal se acercan al objetivo de una entidad de esta clase	108	63.5	62	36.5
5. Esta Municipalidad tiene preocupación por lo requerido por los contribuyentes	96	56.5	74	43.5
TOTAL		64.9		35.1

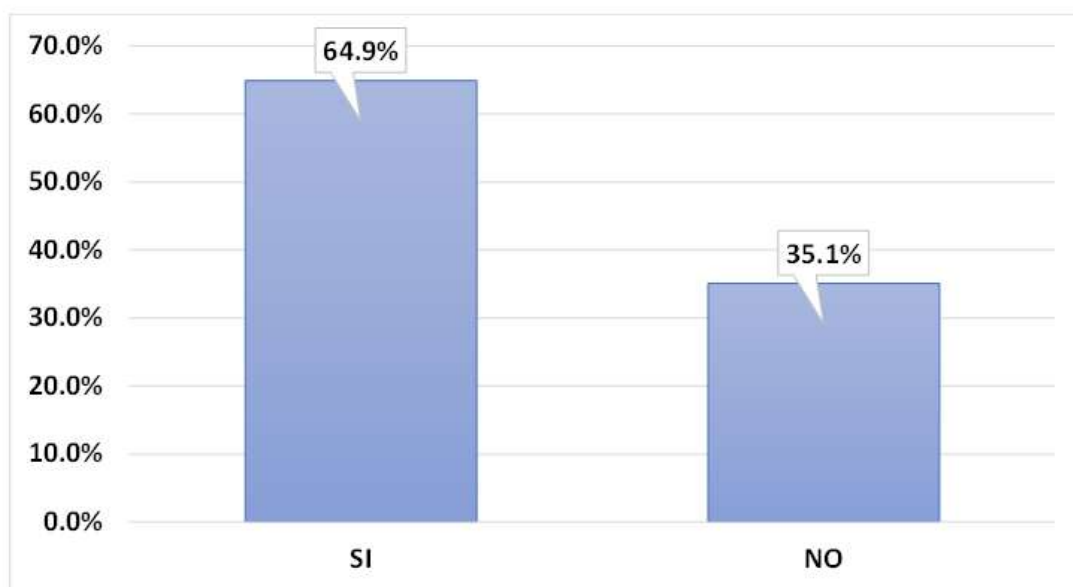


Figura 10. Confianza.

Interpretación. Según lo observado, el 64.9% de los contribuyentes señalan su confianza en la entidad edil, puesto que, consideran que no han tenido problemas con la atención, por sus innovaciones y su visión de futuro, sus servicios van acorde a la demanda de los ciudadanos.

Tabla 13. Expectativas

DIMENSIÓN: Expectativas	N°	%	N°	%
1. El servicio ofrecido es acorde a los requerimientos del contribuyente	128	75.3	42	24.7
2. El personal de la entidad es coherente y entendible en cuanto a la información otorgada	112	65.9	58	34.1
3. El personal de la entidad tiene conocimientos necesarios en cuanto a los servicios otorgados	128	75.3	42	24.7
TOTAL		72.2		27.8

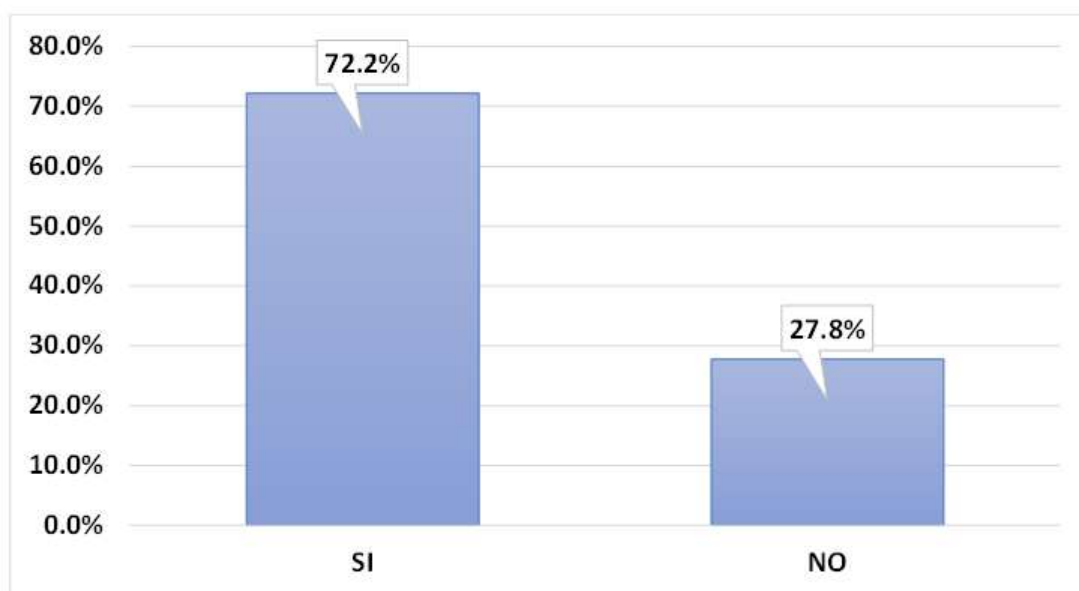


Figura 11. Expectativas

Interpretación. Según lo observado, el 72.2% de los contribuyentes indican tener muchas expectativas con el servicio que otorga la entidad, por el personal y el servicio que brindan.

Tabla 14. Resumen Variable 2

Resumen	SI	%	NO	%
Calidad Funcional percibida	57.2%		42.8%	
Calidad técnica percibida	61.5%		38.5%	
Valor percibido	64.0%	64.0 (109)	36.0%	36.0 (61)
Confianza	64.9%		35.1%	
Expectativas	72.2%		27.8%	

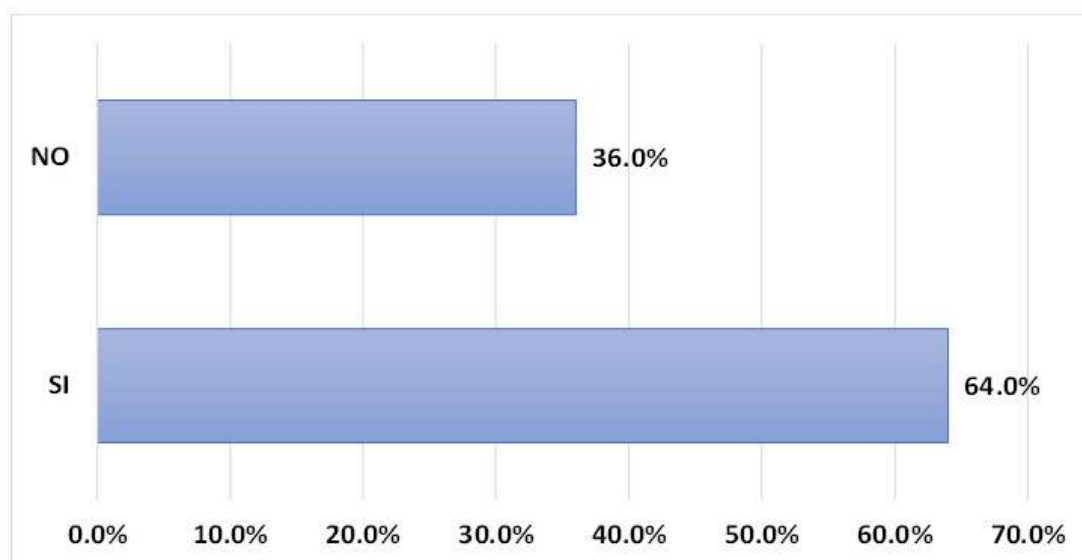


Figura 12. Resumen Variable 2

Interpretación. De acuerdo a lo visualizado, el 64.0% de los contribuyentes manifiestan su satisfacción por la calidad funcional y técnica percibida, la confianza y las expectativas que tienen en relación al servicio recibido de la entidad edil.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se usó la aplicación SPSS v. 25, para probar la Hipótesis General de la Investigación.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula (H_0)

La gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, son independientes.

Hipótesis Alterna (H_1)

La gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, son independientes.

La hipótesis que a comprobar es:

La hipótesis Nula (H_0): NO hay relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura.

La Hipótesis Alternativa (H_1): SI hay relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Gestión de calidad – Satisfacción del contribuyente

Tabla 15. Tabla de frecuencias – Satisfacción del contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	109	64,1	64,1	64,1
	NO	61	35,9	35,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Aspectos tangibles – Satisfacción del contribuyente

Tabla 16. Tabla de frecuencias – Aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	116	68,2	68,2	68,2
	NO	54	31,8	31,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 17. Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	141,410 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	137,356	1	,000		
Razón de verosimilitud	169,055	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	140,579	1	,000		
N de casos válidos	170				

a. 0 recuadros (0,0%) han requerido un recuento menos que 5. El recuento mínimo requerido es 19,38.

b. Sólo se ha graduado para un gráfico 2x2

Análisis: Se confirma la hipótesis alternativa. Representa la reciprocidad entre las variables aspectos tangibles – satisfacción del contribuyente.

Fiabilidad – Satisfacción del contribuyente

Tabla 18. Tabla de frecuencias – Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	111	65,3	65,3	65,3
	NO	59	34,7	34,7	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 19. Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,464 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	157,224	1	,000		
Razón de verosimilitud	201,902	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	160,514	1	,000		
N de casos válidos	170				

a. 0 recuadros (0,0%) han requerido un recuento menos que 5. El recuento mínimo requerido es 21,17.

b. Se graduó para un gráfico de 2x2

Análisis: Se confirma la hipótesis alternativa. Representa la vinculación entre las variables fiabilidad – satisfacción del contribuyente.

Capacidad de repuesta – Satisfacción del contribuyente

Tabla 20. Tabla de frecuencias – Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	105	61,8	61,8	61,8
	NO	65	38,2	38,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 21. Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	153,684 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	149,632	1	,000		
Razón de verosimilitud	191,878	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	152,780	1	,000		
N de casos válidos	170				

a. 0 recuadros (0,0%) han requerido un recuento menos que 5. El recuento mínimo requerido es 23,32.

b. Se graduó para un gráfico de 2x2

Análisis: Se confirma la hipótesis alternativa. Representa la reciprocidad entre las variables Capacidad de respuesta – satisfacción del contribuyente.

Seguridad – Satisfacción del contribuyente

Tabla 22. Tabla de frecuencias – Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	107	62,9	62,9	62,9
	NO	63	37,1	37,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 23. Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,583 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	157,402	1	,000		
Razón de verosimilitud	204,195	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	160,632	1	,000		
N de casos válidos	170				

a. 0 recuadros (0,0%) han requerido un recuento menos que 5. El recuento mínimo requerido es 22,61.

b. Se graduó para un gráfico de 2x2

Análisis: Se confirma la hipótesis alternativa. Representa la vinculación entre las variables seguridad – satisfacción del contribuyente.

Empatía – Satisfacción del contribuyente

Tabla 24. Tabla de frecuencias – Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	113	66,5	66,5	66,5
	NO	57	33,5	33,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 25. Pruebas de Chi Cuadrado

		Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson		153,229 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	de	149,065	1	,000		
Razón de verosimilitud		187,346	1	,000		
Prueba exacta de Fisher					,000	,000
Asociación lineal por lineal		152,328	1	,000		
N de casos válidos		170				

a. 0 recuadros (0,0%) han requerido un recuento menos que 5. El recuento mínimo requerido es 20,45.

b. Se graduó para un gráfico de 2x2

Análisis: Se confirma la hipótesis alternativa. Representa la vinculación entre las variables empatía – satisfacción del contribuyente.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS

Los aspectos tangibles de la municipalidad se relacionan en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

Se comprueba lo obtenido de las variables, ya que se señala que, los aspectos tangibles de la gestión óptima se relacionan de forma significativa con la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,912, lo que demuestra una correlación estadísticamente significativa elevada.

Tabla 26. Correlaciones Hipótesis 1

			Aspectos tangibles	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

SEGUNDA HIPÓTESIS

La fiabilidad de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

Se comprueba con lo obtenido de las variables ya que, se señala que, la fiabilidad de la gestión de calidad se vincula de forma significativa con la satisfacción del contribuyente de la institución edil en estudio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,975, lo que revela una relación mutua estadísticamente significativa elevada.

Tabla 27. Correlaciones Hipótesis 2

			Satisfacción del contribuyente	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

TERCERA HIPÓTESIS

La capacidad de respuesta de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

Se comprueba con lo obtenido, ya que demuestra que, la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de calidad se relaciona de forma significativa con la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,951, lo demuestra una relación mutua estadísticamente elevada.

Tabla 28. Correlaciones Hipótesis 3

			Satisfacción del contribuyente	del	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	de Satisfacción del contribuyente	del Coeficiente de correlación	de 1,000		,951**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	170		170
	Capacidad de respuesta	de Coeficiente de correlación	de ,951**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	170		170

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

CUARTA HIPÓTESIS

La seguridad de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

Se demuestra con lo obtenido de las variables, ya que se señala que, la seguridad de la gestión de calidad se vincula de forma significativa con la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,975, lo que revela una correlación estadísticamente significativa elevada.

Tabla 29. Correlaciones Hipótesis 4

				Satisfacción del contribuyente	del Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción contribuyente	del	Coefficiente	de	1,000
			correlación		,975**
			Sig. (bilateral)		.
		N		170	170
	Seguridad	Coeficiente	de	,975**	1,000
		correlación		,000	.
Sig. (bilateral)			170	170	

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

QUINTA HIPÓTESIS

La empatía de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.

Se comprueba con lo hallado, ya que manifiesta que, la dimensión empatía de la gestión de calidad se vincula de forma significativa con la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000 y la correspondencia en las variables es 0,949, lo que demuestra una correlación estadísticamente significativa elevada.

Tabla 30. Correlaciones Hipótesis 5

				Satisfacción del contribuyente	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción contribuyente	del	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	170	170
	Empatía		Coefficiente de correlación	,949**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	170	170

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

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En el presente trabajo investigativo, se realizó el estudio estadístico de manera descriptiva vinculándose las características de la gestión de calidad y la satisfacción de los contribuyentes de la entidad municipal.

Los resultados se fundamentan en los estudios en grado internacional con la investigación de Francisco (2018) quien tuvo como resultado que el grado de complacencia de los cooperadores tiene una influencia positiva, sobre todo la atención particular (51.72%), la confianza transmitida (50.0%), la información proporcionada (53.3%), por los servidores públicos, además el 50.0% considera agradable y confortable el ambiente de atención. Olguín (2018) tuvo como resultados que las variables poder y confianza poseen una influencia importante sobre la intención de acatamiento tributario, es decir que, la intención de cumplimiento de pagos de tributos es mayor cuando predomina la confianza en las autoridades. Mendez (2019) por otro lado, reconoce la importancia de la calidad del servicio, pues de eso depende una mejor gestión pública enfocada al contribuyente y por ende en su satisfacción. A nivel nacional, nos basamos en los resultados de las investigaciones de Verde, et al (2018) quienes sostienen que una oportuna planificación de mejoramiento de la calidad del servicio redundaría en la satisfacción de los usuarios, puesto que hallaron una relación significativa entre las dimensiones de las variables estudiadas y por otro lado, Valdera (2020) quien confirma la relevancia de una adecuada atención en la realización de trámites y la información proporcionada a los usuarios, lo que contribuye a la complacencia de los usuarios, siendo el tiempo de demora en la resolución de problemas los factores que generan insatisfacción en ellos. Aquellas investigaciones concuerdan con lo obtenido, en donde se pudo observar que la gestión de calidad coopera en la satisfacción de los usuarios y/o contribuyentes de una entidad edil, por esta razón confirmamos la hipótesis alternativa y refutamos la hipótesis nula. Es incuestionable que, estas contribuciones de la misma manera que lo correspondido en los resultados fundamentan nuestra propuesta

En cuanto a la gestión de calidad se visualizó que el 68.2% de los trabajadores sostienen que la entidad cuenta equipos y tecnología de vanguardia, tienen instalaciones conservadas, cómodas y áreas señalizadas, de fácil acceso, se observa una correcta limpieza y orden, además los instrumentos, medios de comunicación y documentos para realizar los trámites son los adecuados; el 65.3% sostienen que el

servicio que presta la entidad es fiable, puesto que, se esfuerzan por brindar una buena atención y estar de acuerdo a los estándares exigidos, los pagos y tributos con confiables y la información que se suministra es asertiva y oportuna; el 61.8%, que la capacidad de respuesta de la entidad es adecuada, pues, se ofrece una prestación de servicio ágil y rápido, hay disposición del personal por colaborar, en forma flexible y personalizada; el 62.9% sostienen que el servicio que brinda la entidad es seguro, pues, el comportamiento de los trabajadores transmite confianza, por su amabilidad, asertividad, el conocimiento de sus funciones, adecuada comunicación entre trabajadores y usuarios; y, finalmente, el 66.5% sostienen que los trabajadores demuestran empatía, atendiendo en un horario adecuado, ofrecen información y atención personalizada, amable y con respecto, demuestran tener conocimiento de los trámites y manejan las quejas de los contribuyentes con honestidad y equidad.

Sobre la satisfacción de los contribuyentes, el 57.2% de los contribuyentes perciben la calidad funcional de la entidad edil, puesto que, el personal les brinda el servicio esperado, al solucionar sus quejas y realizar sus trámites; el 61.5%, la calidad técnica de la entidad edil, puesto que, han observado mejoras en el servicio que se ofrece, hay buena automatización y sus expectativas sobre los servicios recibidos son satisfechas; el 64.0% perciben valoran la entidad edil, puesto que, tienen confianza en la entidad, por los tributos bajos, la calidad de los servicios, por lo tanto, se sienten satisfechos con la atención recibida; el 64.9% señalan su confianza en la entidad edil, puesto que, consideran que no han tenido problemas con la atención, por sus innovaciones y su visión de futuro, sus servicios van acorde a la demanda de los ciudadanos y, el 72.2% de los contribuyentes indican tener muchas expectativas con el servicio que otorga la entidad, por el personal y el servicio que brindan.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

a) En concordancia con lo hallado alcanzados se afirma que la gestión de calidad realizada incide en la satisfacción de los contribuyentes y/o usuarios de la entidad edil en estudio.

b) En cuanto a la primera hipótesis, se concluye que, hay correspondencia significativa en los aspectos tangibles de la administración de calidad y la satisfacción del cooperador, pues, el valor Chi-cuadrado es 0.000 y la correspondencia en las variables es 0,912, lo cual quiere decir que hay reciprocidad estadísticamente superior.

c) Con respecto a la segunda hipótesis, finalizamos en que, hay dependencia significativa en la fiabilidad de la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, ya que, el valor Chi-cuadrado es 0.000 y la correspondencia en las variables es 0,975, lo cual demuestra una reciprocidad estadísticamente superior.

d) En la tercera hipótesis, se finaliza en que, hay correlación significativa entre la capacidad de respuesta de la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, pues, el valor Chi-cuadrado es 0.000 y la correspondencia en las variables es 0,951, lo cual demuestra una reciprocidad estadísticamente superior.

e) En cuanto a la cuarta hipótesis, se concluye que, hay relación significativa entre la seguridad de la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente, ya que, el valor Chi-cuadrado es 0.000 y la correspondencia en las variables es 0,975, lo cual demuestra una reciprocidad estadísticamente superior.

f) Por último, con la quinta hipótesis, se finaliza en que, hay correlación significativa en la dimensión empatía de la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente de la entidad edil en estudio, pues, el valor Chi-cuadrado es 0.000 y la correspondencia entre las variables es 0,949, lo cual demuestra una reciprocidad estadísticamente superior.

6.2 Recomendaciones

a) A los gerentes ediles, preocuparse constantemente por implementar medidas para evaluar en forma periódica los informes y resultados de la gestión por áreas para garantizar una atención de calidad de la municipalidad.

b) Planificar una gestión que establezca políticas de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura municipal, así como la imagen y presencia de todo el personal que colabora en la entidad, que garantice una presencia de calidad frente a los usuarios.

c) Se sugiere realizar capacitaciones permanentes para los trabajadores sobre el mejoramiento de sus funciones que realizan de acuerdo al área de trabajo, para atender a las diversas dificultades que se puedan presentar en su servicio.

d) Programar supervisiones al personal y reuniones periódicas para evaluar el desempeño de los trabajadores, de tal manera que se comprometa al personal a mejorar el cumplimiento de sus funciones.

e) Responsabilidad al área pertinente, realizar el seguimiento de los trámites que se realizan en la municipalidad para que el usuario se sienta seguro en sus gestiones, evitando retrasos en dichas diligencias y brindando una orientación adecuada y eficiente.

f) Fortalecer las habilidades sociales, humanas y profesionales de los trabajadores y funcionarios de la entidad, así como el uso de un adecuado lenguaje, demostrando, además, una actitud positiva permanente en la atención del público, transmitiendo seguridad, confianza y brindando un buen servicio al usuario.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Arana, G., Camisión, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*.
- Bassols, M., & Mendoza, C. (2011). *Gobernanza*. Barcelona España: Anthropos Editorial.
- Bateson, J., & Hoffman, K. (2011). *Servicios Marketing Edición internacional*. Canadá: South Western Cengage Learning. pp. 277.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Deming, W. (2011). *Total quality management*. España: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Gill Internacional.
- Richard, O. (2009). *Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo*. New York: McGraw Hill Segunda Edición.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima Perú: Business Suport Aneth SRL.
- Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

7.2 Fuentes hemerográficas

- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia* 15, 103 - 124.
- Zuvanic, L., & Iacoviello, M. (2010). Burocracia en América Latina. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 9 - 41.

7.3 Fuentes electrónicas

Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de fertilidad del norte - Chiclayo*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Señor de Sipán :

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>

Canahuiri, J. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albaracín Lanchipa, región Tacna*.

Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna:

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuir_i_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carretero, A. (2006). *Jürgen Habermas y la primera teoría crítica: encuentros y desencuentros*. Obtenido de Revista de Epistemología de Ciencias Sociales pp. 230

- 247: Carretero, A. (2006). *Jürgen Habermas y la primera teoría crítica: encuentros y desencuentros*. Obtenido de Revista de Epistemología de Ciencias Sociales pp.

230 - 247: <http://www.moebio.uchile.cl/27/carretero.html>

Del Pino, G. (s/f). *Tangible versus intangible: ¿Qué diferencias hay entre unos y otros tipos de bienes?* Obtenido de Software DELSOL: <https://www.sdelisol.com/glosario/tangible/>

Francisco, J. (2018). *Definición de las métricas y medición del impacto de la calidad de los servicios prestados al contribuyente en materia de servicios electrónicos de asistencia al contribuyente, año 2017*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Tecnología y Comercio: http://repositorio.unitec.edu.ni/2/1/Tesis_1_DGI.pdf

Fundación CIVISMO. (2021). *Índice de burocracia 2021*. Obtenido de <https://civismo.org/es/burocracia-2021/>

ISO 9001. (2008). *Norma ISO 9001*. Obtenido de PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA:

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

López, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Obtenido de Repositorio digital de ESAN Graduate School of business:

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGE_M_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejía, A., & Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de los clientes bancarios universitarios*. Obtenido de Repositorio del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría - Cuba: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

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

Montano, J. (julio de 2020). *William Edwards Deming: biografía, aportes, obras, frases*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/william-edwards-deming/>.

Moreno, D. (2021) Percepción En la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital De Pacora 2019. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf

Olguín, R. (2018). *El efecto de la confianza (en) y el poder (de) la autoridad tributaria (y política) en el comportamiento de cumplimiento tributario*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Chile: http://repositorio.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/231769/Tesis%20MGPP_ROF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Poma, S., & Rojas, R. (2021). *Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi 2021*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Roosevelt:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/756?show=full>

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Sergio Arboleda Colombia: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Setó, D. (2014). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Ied. España. ESIC EDITORIAL. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq>

=
[Set%C3%B3,+2004.+De+la+Calidad+de+Servicio+a+la+Fidelidad+del+Cliente.+Satisfacci%C3%B3n+del+cliente.+M%C3%A9xico.+ESIC+Editorial.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3s_uR2bngAhUHT6wKHQs_](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=Set%C3%B3,+2004.+De+la+Calidad+de+Servicio+a+la+Fidelidad+del+Cliente.+Satisfacci%C3%B3n+del+cliente.+M%C3%A9xico.+ESIC+Editorial.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3s_uR2bngAhUHT6wKHQs_)

Suárez, L. (2019). *De la burocracia a la gobernanza: la administración pública y sus funcionarios*. Obtenido de Blog Escuela de Posgrado Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/de-la-burocracia-a-la-gobernanza-la-administracion-publica-y-sus-funcionarios>

Torres, K., & Cartolín, C. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - 2016*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional del Centro del Perú: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20conclusi%C3%B3n%20a%20la%20que,\(p%2Dvalor%3C0.05\)](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20conclusi%C3%B3n%20a%20la%20que,(p%2Dvalor%3C0.05))

Valdera, F. L. (2020). *Satisfacción del usuario en una Municipalidad de la provincia de Ferreñafe 2019*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6737/Fanny%20Luz%20Valdera%20Chunga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Verde, H., Casteñeda, J., Melendez, J., Gómez, R., & Tapia, C. (2018). *Calidad deservicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry*. Obtenido de Revista Investigación Estadística: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA GESTION DE CALIDAD

Dimensión: Aspectos tangibles		SI		NO	
		Nº	%	Nº	%
1	Se cuenta con equipos y tecnologías de vanguardia.				
2	Al portar uniforme mantengo una apariencia pulcra.				
3	Las instalaciones son cómodas para realizar las gestiones.				
4	Fácil acceso por medio de transporte público.				
5	Las áreas de la municipalidad están adecuadamente señalizadas.				
6	La infraestructura y jardines de la entidad edil se conserva en buen estado.				
7	Se observa una correcta limpieza y orden en las instalaciones de la entidad.				
8	Los instrumentos y medios de comunicación utilizados por la municipalidad son los adecuados.				
9	Las formas de llenado de los documentos para los trámites son claros y legibles.				
Dimensión: Fiabilidad					
10	Me esfuerzo por brindar una buena atención a los usuarios.				
11	El servicio que se presta va de acuerdo a los estándares exigidos.				
12	El cálculo de los tributos es confiable.				
13	Los pagos electrónicos de los impuestos son confiables.				
14	La información que se suministra es asertiva y oportuna.				
Dimensión: Capacidad de respuesta					
15	Se ofrece una prestación de servicio ágil y rápido.				
16	Voluntad y disposición del personal para colaborar.				
17	Se presta un servicio flexible y personalizado.				
Dimensión: Seguridad					
18	Trasmito confianza con mi comportamiento.				
19	Soy amable en mi atención.				
20	Tengo conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.				
21	Existe una buena comunicación entre las áreas que permite solucionar problemas				
22	La información que se brinda es asertiva y responde a las inquietudes de los usuarios.				
23	Se informa a los usuarios sobre los retrasos en los trámites.				
Dimensión: Empatía					
24	El horario de trabajo es el adecuado.				

25	Ofrezco información y atención personalizada.				
26	Busco lo mejor para los intereses del ciudadano.				
27	Ofrezco una atención totalmente personalizada.				
28	Se brinda una atención amable y con respeto.				
29	El personal tiene conocimiento de los trámites que deben realizar los contribuyentes.				
30	Las quejas de los contribuyentes son manejadas con honestidad y equidad.				

ANEXO 2

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Dimensión: Calidad funcional percibida		SI		NO	
		Nº	%	Nº	%
1	El personal de la Municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas				
2	En esta Municipalidad se le da el servicio que usted espera.				
3	El personal de la Municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus Contribuyentes.				
4	Se siente seguro al realizar sus transacciones en esta Municipalidad.				
5	Esta Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras Municipalidades.				
Dimensión: Calidad técnica percibida					
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en esta Municipalidad.				
7	La calidad de los servicios se debe a una buena automatización.				
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad.				
Dimensión: Valor percibido					
9	Usted tiene confianza en esta Municipalidad.				
10	Los tributos de esta Municipalidad en comparación con otras son bajos.				
11	Las calidades de los servicios prestados en esta Municipalidad son buenas				
12	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta Municipalidad.				
13	Se siente satisfecho con servicios prestados por esta Municipalidad.				
Dimensión: Confianza					
14	Al acudir a esta Municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.				
15	Usted hace una valoración positiva de la Municipalidad a otras personas				
16	Esta Municipalidad es innovadora y con visión de futuro.				
17	Los servicios prestados por esta Municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.				
18	Esta Municipalidad se preocupa por las necesidades de los Contribuyentes.				
Dimensión: Expectativas					
19	El servicio que se ofrece en esta Municipalidad se adapta a sus necesidades como Contribuyente.				
20	El personal de esta Municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas				
21	El personal de esta Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.				

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La gestión de calidad tiene una influencia muy significativa en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p><u>GESTION DE CALIDAD</u></p> <p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO</p> <p>No Experimental</p>	<p>MÉTODO:</p> <p>Científico</p> <p>TÉCNICAS:</p> <p>Observación</p> <p>Encuestas</p>	<p>Población: 302</p> <p>Muestra: 170</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?</p> <p>¿Cómo se relaciona la fiabilidad en los empleados de la municipalidad y la</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la relación que existe entre los aspectos tangibles de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad en los</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Los aspectos tangibles de la municipalidad se relacionan en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.</p> <p>La fiabilidad en los empleados se relaciona en forma significativa con la</p>	<p><u>SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE</u></p> <p>Calidad Funcional percibida</p> <p>Calidad técnica percibida</p> <p>Valor percibido</p> <p>Confianza</p> <p>Expectativas</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Encuesta sobre gestión de calidad de Sayda Nélide Poma Caysahuana y Ruth Karina Rojas Laurente (2021)</p> <p>Encuesta de satisfacción del</p>		

satisfacción del contribuyente?	empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.	satisfacción del contribuyente.	contribuyente de Agustín Mejía
¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?	Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.	La capacidad de respuesta de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.	Acosta y Sergey Manrique Chirkova (2011)
¿Cuál es la relación entre la seguridad de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?	Establecer la relación que existe entre la seguridad de los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.	La seguridad de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.	
¿Cómo se relaciona la empatía en los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente?	Determinar la relación que existe entre la empatía en los empleados de la municipalidad y la satisfacción del contribuyente.	La empatía de los empleados se relaciona en forma significativa con la satisfacción del contribuyente.	

Dra. MARIA ELENA PACHECO ROMERO
ASESOR

Dra. ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ
PRESIDENTE

Dr. DANIEL LECCA ASCATE
SECRETARIO

M(a). ANGELICA CASTAÑEDA CHINGA
VOCAL