

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio
de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San
Jacinto, Tumbes, Perú, 2023**

Tesis

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Lucía Marisela Porras Ynfante

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio
de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San
Jacinto, Tumbes, Perú, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (presidente)

Mg. Jhony Cristhian Gonzáles Palomino (Secretario)

Mg. Galvani Guerrero García (vocal)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio
de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San
Jacinto, Tumbes, Perú, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Br. Lucía Marisela Porras Ynfante (autora)

Dr. Javier J. López Céspedes (asesor)

Tumbes, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

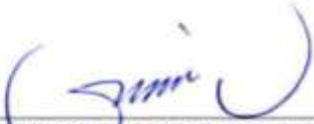
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS


En Tumbes, siendo las 10:00 horas del 22 de julio del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad presencial, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 121-2023/UNTUMBES-EPG-D, del 27 de marzo de 2023: Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (presidente), Mg. Jhony Cristhian Gonzáles Palomino (secretario), Mg. Galvani Guerrero García (vocal) y Dr. Javier Ausberto López Céspedes (vocal asesor) para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023*, presentada por la maestranda del Programa de Maestría en Gestión Pública Lucía Marisela Porras Ynfante para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

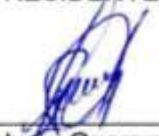
Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad (o por mayoría simple) con el calificativo de BUENA en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.


Siendo las 11:25 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 22 de julio de 2023.


Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI N° 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2613
(PRESIDENTE)


Mg. Jhony Cristhian Gonzáles Palomino
DNI N° 41903986
ORCID N° 0000-0002-3608-5865
(SECRETARIO)


Mg. Galvani Guerrero García
DNI N° 45101586
ORCID N° 0000-0003-1038-1866
(VOCAL)


Dr. Javier Ausberto López Céspedes
DNI N° 00241520
ORCID N° 0000-0001-6388-7030
(VOCAL ASESOR)

Calidad de servicio y
satisfacción del contribuyente
en Servicio de Administración
Tributaria, Municipalidad
Distrital de San Jacinto,
Tumbes, Perú, 2023

by Lucía Marisela Porras Ynfante

Submission date: 06-Jul-2023 02:36PM (UTC-0500)

Submission ID: 2127368903

File name: 1_PORRAS_YNFANTE_LUC_A_MARISELA_-_Informe_final_de_tesis.docx
(340.16K)

Word count: 16353

Character count: 93060

Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

5%

★ scielo.iics.una.py

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On



Dr. Javier J. López Céspedes

C. ORCID: 0000-0001-6388-7030

ASESOR

ii

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quién me ha permitido llegar a esta etapa de mi vida y puso en mi camino a todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional durante esta trayectoria; especialmente, a mis padres, quienes inculcaron en mí valores que me han ayudado a ser profesional y una mejor persona, a mi esposo por su apoyo incondicional y por creer en mí, a mi hijo Aylan Muñoz Porras, quien ha sido mi motivación principal para no rendirme, a mis hermanos quienes han creído en mí motivándome a seguir adelante y a mis amigos, que juntos en la trayectoria: nos hemos apoyado mutuamente y con quienes he compartido grandes momentos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Especialmente a mi asesor Dr. Javier J. López Céspedes; principal colaborador durante todo este proceso, quien con su, conocimiento, orientación, soporte y transmisión de su experiencia, permitió el desarrollo de este trabajo y también me brindó su amistad; mi más sincero agradecimiento por sus aportaciones que han sido de gran importancia.

Extiendo mi agradecimiento a todas las personas que participaron en el llenado de encuestas y a la Municipalidad Distrital de San Jacinto por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

A mis amigos y compañeros, agradezco su interés en mi trabajo y su simpatía, además; por todos los buenos momentos que compartimos.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II REVISION DE LA LITERATURA	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas – científicas	17
III. MATERIAL Y METODOS.	32
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	32
3.2. Población, muestra y muestreo.	33
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	34
3.4 Procedimientos.....	36
3.5 Análisis de datos	36
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Discusión	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1: Calidad de servicio y satisfacción	37
Tabla 2: Correlación calidad de servicio y satisfacción.....	38
Tabla 3: Elementos tangibles.....	39
Tabla 4: Correlación de los elementos tangibles y satisfacción.....	40
Tabla 5: fiabilidad.....	41
Tabla 6: Correlación entre la Fiabilidad y la satisfacción	42
Tabla 7: Capacidad de respuesta	43
Tabla 8: Correlación de la capacidad de respuestas con la satisfacción	43
Tabla 9: Seguridad	45
Tabla 10: Correlación entre la seguridad y la satisfacción.....	46
Tabla 11: Empatía	47
Tabla 12: Correlación la empatía con la satisfacción.....	48

Índice de anexos

Anexo 1: <i>Encuesta</i>	64
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 3: Certificación	72

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023”; tuvo como objetivo demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

La metodología utilizada fue descriptiva- correlacional, no experimental, transeccional; con las variables de estudio calidad de servicio a través de la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta y satisfacción del contribuyente, siendo la población los contribuyentes de la municipalidad distrital de San Jacinto 2023, con una muestra de 371 contribuyentes; se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios. Para medir tanto la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente, presentado en escala de Likert en 5 puntos que va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Los resultados confirman la hipótesis: La calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción del contribuyente en el sistema de administración tributaria de la municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes 2023

El presente trabajo de investigación concluye; se evidenció que existe influencia significativa de la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023; y que fue demostrado en el estudio de los diferentes aspectos de la calidad del servicio, como: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, presentaron correlaciones positivas y significativas con la satisfacción de los contribuyentes.

Palabras clave: Calidad de servicio, Municipalidad distrital, Satisfacción del contribuyente.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of service and satisfaction of the taxpayer in the Tax Administration Service, District Municipality of San Jacinto, Tumbes, Peru, 2023"; The objective was to demonstrate the influence of service quality on taxpayer satisfaction in the Tax Administration service, San Jacinto District Municipality, Tumbes, Peru, 2023.

The methodology used was descriptive-correlational, non-experimental, transactional; with the study variables quality of service through reliability, security, tangible elements, empathy and response capacity and taxpayer satisfaction, the population being the taxpayers of the district municipality of San Jacinto 2023, with a sample of 371 taxpayers; the survey technique was used with two questionnaires. To measure both the quality of service and the satisfaction of the taxpayer, presented on a 5-point Likert scale that goes from totally disagree to totally agree. The results confirm the hypothesis: The quality of service significantly influences taxpayer satisfaction in the tax administration system of the district municipality of San Jacinto, Tumbes 2023

This research work concludes; it was evidenced that there is a significant influence of service quality on taxpayer satisfaction in the Tax Administration Service, San Jacinto District Municipality, Tumbes, Peru, 2023; and that it was demonstrated in the study of the different aspects of service quality, such as: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, presented positive and significant correlations with taxpayer satisfaction.

Keywords: District Municipality, Service quality, Taxpayer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de servicio es considerada como un factor clave en la competencia empresarial y organizacional a nivel mundial. Esto se debe a que las acciones orientadas a obtener resultados positivos a corto y largo plazo son beneficiosas para las instituciones que se dedican a procesos de este tipo. En este sentido, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que otorga una ventaja competitiva y sostenible en el tiempo a aquellas empresas que buscan alcanzarla. Asimismo, se reconoce que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los contribuyentes de las instituciones, lo cual es un aspecto intangible y difícil de medir.

Con el objetivo de demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

El estudio se enfocará en analizar la calidad del servicio a través de la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta, y cómo estos aspectos impactan en la satisfacción de los contribuyentes del sistema de Administración Tributaria de la Municipalidad. La calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas son factores clave que se considerarán en esta investigación debido a su importancia para la institución.

Se plantea como hipótesis de investigación que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del contribuyente en servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú 2023. Se tomará una muestra de 371 contribuyentes, y se observará que el nivel de calidad del servicio es deficiente, lo que se traduce en una satisfacción insatisfecha por parte de los contribuyentes de la comuna distrital de San Jacinto. Ante esta situación, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué

manera la calidad del servicio influye sobre la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023? Por lo cual se planteó el objetivo general el de demostrar de qué manera influye la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Y para ello se planteó los objetivos específicos:

Primero determinar la influencia que existe entre la empatía de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Como segundo el de evidenciar la influencia que existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Como tercero el de describir la influencia que existe entre la seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Como cuarto el de demostrar la influencia que existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Y por último el de analizar la influencia que existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en Sistema de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Se justifica esta investigación porque analiza la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto. Se utilizarán métodos descriptivos y deductivos para realizar la investigación, y se validarán mediante la aplicación del método científico. Así también el de examinar las variables relevantes y su impacto en el comportamiento observado, a fin de identificar posibles soluciones para mejorar la satisfacción del cliente en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto. Los hallazgos de esta investigación también podrían proporcionar pautas útiles para otras entidades municipales en la región y en el país. Desde el punto de vista teórico

investigación permitirá examinar el desempeño de las variables en estudio, específicamente la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, y contribuir al avance del conocimiento en el ámbito de la Administración. Y por último permitirá mejorar la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto generará un impacto positivo en la satisfacción de los mismos, lo que a su vez puede traducirse en un aumento de los ingresos económicos para la municipalidad.

II REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

(Patrón-Cortés, 2021) en su investigación titulada "Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana, la visión de los estudiantes", En el estudio realizado por el investigador, se puso el foco en evaluar la calidad del servicio ofrecido por el departamento de Servicios Escolares (SE) de una institución de educación superior ubicada en México, tomando en cuenta la perspectiva de los estudiantes. La investigación se desarrolló a través de un enfoque exploratorio y descriptivo, combinando una medición cuantitativa y entrevistas cualitativas mediante grupos focales. Como resultado, se determinó que el servicio proporcionado por el departamento de SE es aceptable en términos generales, aunque las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía recibieron calificaciones más bajas debido a la actitud del personal, que en ocasiones puede ser poco amable, poco dispuesto y lento en su respuesta.

(Silva-Treviño et al., 2021) en su estudio titulado "La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente, un estudio de caso de una empresa comercial en México". buscó establecer la conexión entre la calidad en el servicio y la satisfacción y lealtad del cliente. Empleó el coeficiente de correlación de Spearman y un análisis factorial exploratorio para llevar a cabo el estudio. Se descubrió una correlación positiva y significativa entre la calidad en el servicio y tanto la satisfacción del cliente ($r = 0,820$) como la lealtad del cliente ($r = 0,803$). Se identificó que la dimensión de aspectos tangibles está relacionada con la satisfacción del cliente ($r = 0,910$) y la lealtad del cliente ($r = 0,919$). Asimismo, se pudo explicar hasta el 73,713 % de la varianza de los datos originales mediante el

análisis factorial. Aunque la investigación se limitó a una sola empresa, se confirmó que una atención y servicio al cliente de mayor calidad pueden impulsar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. Sus hallazgos son valiosos para las empresas que buscan mejorar su calidad en el servicio, aumentar la satisfacción y lealtad de sus clientes, y mejorar su desempeño financiero.

(Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares, 2019) en su estudio titulado “Percepción de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en restaurantes de La Paz, México” Los autores de este estudio buscaron evaluar cómo los clientes perciben la calidad del servicio en 54 restaurantes ubicados en La Paz, Baja California Sur, que son miembros de la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados, A.C. Para lograr esto, aplicaron encuestas a los comensales en cinco dimensiones diferentes (instalaciones, accesibilidad, capital humano, atmósfera y comida) y luego llevaron a cabo análisis de varianza. Utilizaron los tipos de especialidades de los restaurantes como factores. Los resultados mostraron que, en general, no hubo grandes diferencias en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, excepto en las dimensiones de atmósfera y comida. Estos hallazgos sugieren que los empresarios necesitan realizar un análisis estratégico de los servicios que ofrecen. Además, los autores lograron medir la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, obteniendo una correlación global de $r = 0,9$, lo que representa un aspecto original y valioso del estudio. Cabe destacar que, aunque el estudio solo segmentó la población por género, es una limitación importante a considerar.

Principio del formulario

(Quesada, 2021) llevó a cabo un estudio llamado “Calidad del servicio administrativo, impacto en el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes universitarios”, La investigación tenía como objetivo explorar la posible relación entre la calidad del servicio administrativo, la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los estudiantes universitarios en Latinoamérica. Se llevó a cabo en una muestra de estudiantes de ciencias básicas de la Universidad de Costa Rica, utilizando un enfoque de investigación mixto que combinó metodologías cuantitativas y cualitativas para recopilar y analizar los datos. Según los resultados, los estudiantes perciben que la calidad del servicio administrativo influye en su

satisfacción, pero no en su compromiso, y que ninguna de las variables evaluadas tiene una influencia significativa en su rendimiento académico. Además, los estudiantes consideran que su satisfacción está relacionada principalmente con el servicio académico, mientras que el compromiso se asocia con otros factores en el contexto universitario.

Nacionales

(Malpartida-Meza et al., 2022) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo” (Lima - Perú), 2021. El estudio tuvo como objetivo principal investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización en el distrito de Surquillo (Lima-Perú) mediante un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transeccional correlacional-causal. Se recopilaron datos a través de un cuestionario tipo Likert aplicado a 100 clientes que realizaron compras durante el año 2021 y se procesaron utilizando el software de código abierto JASP versión 0.16.1. Los resultados mostraron que existe una correlación fuerte y significativa de 0.822 entre las variables de la investigación, así como correlaciones fuertes entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio con la satisfacción del cliente. Este estudio proporciona información valiosa para comprender la importancia de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la mencionada empresa.

(Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020) en su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Perú”. El estudio tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de medicina interna en un hospital específico durante un período determinado. Para ello, utilizaron un cuestionario estandarizado para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en diferentes dimensiones. Los resultados indicaron que, aunque en general hubo un nivel moderado de satisfacción, las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los valores más altos, mientras que los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta fueron las áreas donde los usuarios reportaron mayor

insatisfacción. En consecuencia, los autores sugieren la necesidad de implementar estrategias de mejora en los servicios de atención para brindar una atención de calidad y oportuna a los pacientes.

En su estudio "Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Pollería Flores Chicken, Ayacucho, 2021", (De La Cruz Meza, 2021) Se planteó como objetivo analizar la posible conexión entre la calidad de servicio ofrecida por la pollería y la satisfacción del cliente. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque descriptivo correlacional y un diseño no experimental. Se tomó una muestra probabilística de 52 clientes de la Pollería Flores Chicken, de un universo de 208 clientes mensuales en promedio. Los resultados del estudio mostraron que el 61.5% de los clientes calificó la satisfacción del servicio como regular, mientras que el 17% la calificó como alta, el 13.5% como muy alta, y el 7.7% como baja.

(Crispin Aranda et al., 2020) en su investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados, tuvo como objetivo examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los bancos privados de la ciudad de Huánuco durante el año 2019". Empleó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental para recolectar datos a través de encuestas con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los bancos privados de Huánuco. El análisis de datos se realizó mediante la prueba estadística rho Spearman en el software SPSS (versión 24.0). Los resultados indicaron una correlación positiva significativa y considerable ($r_s = 0,785$, Sig. = 0,000) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En consecuencia, se concluye que la calidad del servicio tiene una influencia importante en la satisfacción del cliente en los bancos privados de Huánuco durante el año 2019.

Locales

(Sánchez Torres, 2022) En su investigación titulada "Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud Aguas Verdes", Tumbes, 2021", El objetivo general del estudio fue establecer una correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en los

servicios de atención primaria del Centro de Salud "Aguas Verdes" en Tumbes durante el año 2021. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó una metodología de diseño no experimental, de tipo correlacional, cuantitativa y transversal, orientada a la comprobación. Se empleó un cuestionario como instrumento de encuesta y se procesó la información recopilada con el software IBM SPSS STATISTICS 26. En resumen, los resultados obtenidos mostraron una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario.

(Vinces Zárate, 2023) en su estudio "Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos I4, Tumbes, 2021", El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Zorritos - I4, Tumbes, durante el año 2021. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque no experimental, correlacional, cuantitativo y transversal, con el propósito de comprobar la hipótesis planteada. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del centro de salud mencionado.

(Céspedes Silva, 2022) en su investigación titulada "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes", El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo mencionado. Se utilizó una metodología no experimental, correlacional y cuantitativa, empleando la técnica de encuesta y análisis documental para la recolección de datos, y el cuestionario como instrumento. Como resultado, se encontró una alta relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados, así como una relación significativa entre las distintas dimensiones de ambas variables. En conclusión, el estudio destaca la importancia de la calidad del servicio educativo en garantizar la

satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo estudiado.

(Canales Carrasco, 2023) en su investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021", planteó como objetivo del estudio examinar cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL en Tumbes, Perú durante el año 2021. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal. Se aplicaron herramientas validadas con el coeficiente alfa de Cronbach y se utilizó el software estadístico SPSS 25.0 para el análisis de los datos. Los resultados demostraron una relación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (coeficiente de correlación de Pearson de 0.530), siendo esta relación estadísticamente significativa (valor de significancia de 0.000, menor que el valor de p-valor de 0.05). En consecuencia, se concluyó que la calidad del servicio tiene un efecto relevante en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL en Tumbes, Perú durante el año 2021.

2.2. Bases teóricas – científicas

Servicio

Aunque el término "calidad" puede parecer sencillo, en realidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir con nuestras expectativas y satisfacer nuestras necesidades. A pesar de que muchas personas lo ven como un tema abstracto o incluso como un ideal utópico, lo cierto es que la calidad requiere tiempo, energía y recursos para ser alcanzada y mantenida. Para comprender su significado de manera más profunda, es necesario analizar las diversas definiciones propuestas por expertos en el tema, las cuales han sido objeto de estudio y análisis durante décadas.

Según (Crosby, 1995), la calidad es un concepto que no solo es alcanzable, sino también medible y beneficioso, y que puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa. Crosby destacó la importancia de que la alta gerencia

motive a sus empleados para lograr la perfección, y de la relevancia de las relaciones humanas en el lugar de trabajo. Asimismo, Crosby enfatizó que los seres humanos son propensos a cometer errores, lo cual hace que la perfección sea inalcanzable. Sin embargo, los errores pueden ser corregidos mediante el conocimiento y la atención, y las personas pueden comprometerse a vigilar cada detalle y evitar errores, dando así un gran paso hacia la consecución de la meta de Cero Defectos en todas las áreas.

(Deming, 1989) afirmó que la calidad consiste en convertir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, lo que permite diseñar y fabricar productos que satisfagan al cliente a un precio razonable. Deming es conocido como el padre de la calidad y sus seguidores han enfatizado la importancia de hacer las cosas bien desde el principio para obtener resultados satisfactorios.

Según (Feigenbaum, 1991) afirma que la calidad es un enfoque de gestión empresarial y un estilo de vida que se traduce en la implementación de prácticas de control de calidad en toda la organización. Esta responsabilidad recae en la alta gerencia, así como en las áreas clave de marketing, ingeniería, producción, relaciones laborales, finanzas y servicios, incluyendo la propia función de control de calidad a nivel operativo. Feigenbaum define el control de calidad total como la búsqueda constante de la excelencia, en lugar de enfocarse únicamente en evitar defectos.

(Ishikawa, 1997), cuya perspectiva sobre calidad se analizará en este marco conceptual, sostiene que el control de calidad implica el desarrollo, diseño, elaboración y mantenimiento de un producto de alta calidad que sea a la vez económico, útil y satisfactorio para el consumidor. Su filosofía se basa en la implementación de un sistema de control de calidad que exige que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad y lo repita en todos los niveles de la organización, de manera que se correspondan con los objetivos estratégicos de la empresa.

Entre las aportaciones de Ishikawa se incluyen la creación del diagrama causa-efecto o espina de Ishikawa, la demostración de la importancia de las herramientas de calidad, la implementación de círculos de calidad y el enfoque del mejoramiento continuo de los procesos.

Calidad del servicio

(Duque Oliva, 2005) En la literatura académica, ha habido algunas discrepancias en cuanto a la medición de la calidad del servicio. Una de las principales discrepancias se refiere a lo que realmente se está midiendo, y hay tres tendencias generales de construcciones utilizadas para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación se ha centrado principalmente en la calidad y la satisfacción, mientras que el valor ha sido poco estudiado hasta el momento. Es importante destacar que no está muy claramente definida la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de las experiencias de servicio. Para los propósitos de este trabajo, se utilizará exclusivamente el concepto de calidad del servicio.

Según la norma ISO define la calidad como "el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". Es decir, la calidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir con los requisitos del cliente o usuario. La norma ISO 9001 establece que una organización debe enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y mejorar continuamente la efectividad de su sistema de gestión de calidad. Además, la norma proporciona un marco para establecer políticas y objetivos de calidad, planificar y controlar procesos, medir y mejorar el desempeño y tomar acciones para corregir cualquier desviación del plan (Tricker, 2013).

Los costos de la calidad y de la mala calidad

La mala calidad puede tener varios costos asociados para una organización. Algunos de los costos más comunes son los siguientes:

Costos de retrabajo y reparación: Cuando un producto o servicio no cumple con los requisitos del cliente, puede ser necesario realizar retrabajos o reparaciones para corregir el problema. Estos costos pueden incluir el tiempo y la mano de obra

necesarios para realizar la reparación, así como los materiales y suministros adicionales.

Costos de devoluciones y garantías: Si un producto es defectuoso y debe ser devuelto o reemplazado, esto puede tener costos asociados, como el costo de envío, el costo de reparación o reemplazo, y el costo de oportunidad perdida si el cliente decide no volver a hacer negocios con la organización.

Costos de pérdida de productividad: La mala calidad puede afectar la productividad de los empleados y los procesos de producción, lo que puede resultar en costos adicionales como horas extra para cumplir con las fechas de entrega, retrasos en la producción y una menor eficiencia en la utilización de los recursos.

Costos de pérdida de reputación: Si un producto o servicio de mala calidad llega a los clientes, esto puede dañar la reputación de la organización y su capacidad para retener y atraer clientes en el futuro (Helouani, 1999).

Costo de la calidad

Según (Feigenbaum, 1991), el concepto de costo de la calidad ha evolucionado en los últimos años y no hay una visión clara al respecto. Anteriormente, se entendía como los costos asociados con el control de laboratorio, inspecciones y la detección de productos defectuosos que se podían justificar. Sin embargo, actualmente se consideran como costos de la calidad aquellos que se generan durante el diseño, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de calidad de una organización. Además, se incluyen los costos empresariales relacionados con la mejora continua, así como los costos de productos, sistemas y servicios que no fueron exitosos o que fueron rechazados por el mercado.

La evolución de las ideas sobre el costo de la calidad está directamente relacionada con la forma en que las empresas han abordado los problemas de productos de baja calidad. En conclusión, se puede afirmar que el enfoque del costo de la calidad ha evolucionado junto con la calidad desde sus inicios:

- a) Costo de la Inspección y Ensayos: se generaban al momento de verificar el producto terminado frente a los patrones o modelos establecidos. Estos costos eran elevados, ya que la inspección se llevaba a cabo después de la producción y, en caso de que el producto no cumpliera con las

especificaciones requeridas, se almacenaba para su recuperación o eliminación posterior.

- b) Costo del Control de Calidad: se originaba en la existencia de un departamento o equipo encargado de verificar el trabajo realizado por otras personas en cada etapa del proceso. Este grupo de personas tenía que asegurarse de que se cumplieran los estándares de calidad predeterminados, lo que generaba un costo alto para la organización.
- c) Costo del Aseguramiento de la Calidad: se refiere al hecho de que la empresa ya ha logrado establecer un estándar de calidad consistente en la fabricación de productos uniformes. Para lograr esto, se implementa el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000, el cual ha sido mejorado y actualizado con la ISO 9000:2000. Esta última norma destaca que asegurar la calidad no es suficiente, sino que es necesario mejorarla continuamente.
- d) Costo de la Gestión Total de la Calidad: surge en paralelo con el aseguramiento de la calidad, lo que implica contar con un conjunto sólido de conocimientos, enfoques y herramientas que permitan la implementación efectiva de la calidad en toda la empresa.
- e) Costo del mejoramiento continuo de la calidad (Torres Pinto, 2017): surge como respuesta a la competitividad en el mercado y al impulso de las empresas por practicar el benchmarking en su sector. En consecuencia, la norma ISO 9000:1974 que originalmente se enfocaba en el aseguramiento de la calidad, evoluciona para incluir también el mejoramiento continuo, reconociendo que la mera garantía de calidad ya no es suficiente para satisfacer las necesidades del mercado.

Las 5 S

Según (Rey Sacristán, 2005) en su trabajo, menciona que la implementación de las 5S está vinculada con los principios de una cultura de calidad.

(Cantú, 2011) explica que la cultura de calidad se refiere al conjunto de valores y hábitos que una persona posee, y que, al combinarse con el uso de prácticas y herramientas de calidad, le permite colaborar con su organización para enfrentar los desafíos que surgen en el cumplimiento de su misión. Esta cultura se transmite

a través de diversas prácticas corporativas, incluyendo la contratación, selección, orientación, desarrollo, capacitación y otras actividades. Por su parte, las 5S representan una filosofía de trabajo que permite adoptar un enfoque sistemático para el mejoramiento de la calidad (Santoyo Telles et al., 2013)

Las 5S son un método japonés para mejorar la organización y limpieza en el lugar de trabajo. Esta metodología se enfoca en la eliminación de desperdicios, la mejora de la eficiencia y la reducción de costos a través de cinco fases o pasos (Hirano, 2018):

- a) Seiri (clasificación): Se trata de separar los elementos necesarios de los innecesarios. En esta fase se busca identificar y eliminar los elementos innecesarios del lugar de trabajo, separándolos de los elementos necesarios y clasificándolos adecuadamente.
- b) Seiton (orden): Una vez que los elementos innecesarios han sido eliminados, se busca organizar y ordenar los elementos necesarios. En esta fase se busca asignar un lugar específico para cada elemento, con el objetivo de facilitar su ubicación y utilización.
- c) Seiso (limpieza): La fase de limpieza se enfoca en mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado, eliminando la suciedad, el polvo y los residuos. En esta fase se busca mantener una cultura de limpieza y orden en todo momento.
- d) Seiketsu (normalización): En esta fase se busca establecer un sistema para mantener las tres primeras fases de manera constante. Se busca establecer una cultura y hábitos que permitan mantener la organización, limpieza y orden en el lugar de trabajo.
- e) Shitsuke (disciplina): La última fase busca mantener la disciplina para mantener las cuatro fases anteriores en todo momento. Se busca establecer una cultura en la que la organización, la limpieza y el orden se conviertan en un hábito y en un valor compartido por todos los miembros de la organización.

En resumen, las 5S son un método para mejorar la organización, la limpieza y la eficiencia en el lugar de trabajo, a través de cinco fases o pasos: clasificación, orden, limpieza, normalización y disciplina.

La implementación de las 5S puede tener varios beneficios e implicancias positivas para las empresas, algunos de los cuales se detallan a continuación:

- a) Reducción de costos: La implementación de las 5S puede ayudar a reducir los costos al eliminar desperdicios, mejorar la eficiencia y reducir los costos de mantenimiento.
- b) Mejora de la calidad: Al establecer una cultura de organización y limpieza, se puede mejorar la calidad de los productos y servicios, ya que se reducen los errores y se mejoran los procesos.
- c) Mayor seguridad: La implementación de las 5S puede ayudar a mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, ya que se eliminan los peligros y se establecen medidas de seguridad en el lugar de trabajo.
- d) Mejora del ambiente laboral: La implementación de las 5S puede ayudar a crear un ambiente laboral más agradable y motivador para los empleados, lo que puede aumentar la satisfacción del personal y reducir la rotación de personal.
- e) Aumento de la productividad: La implementación de las 5S puede ayudar a mejorar la productividad al hacer que los procesos sean más eficientes y eliminar las interrupciones innecesarias.
- f) Mejora de la imagen de la empresa: La implementación de las 5S puede ayudar a mejorar la imagen de la empresa al demostrar el compromiso de la empresa con la calidad y la mejora continua.

Además de ello esto conlleva a los siguientes principios:

- 1) Mostremos respeto hacia las personas que nos rodean.
- 2) La voluntad es una de las pocas cosas que realmente podemos controlar.
- 3) La confianza en nosotros mismos es el primer paso hacia el éxito.
- 4) Para lograr la felicidad, es esencial tener respeto hacia uno mismo.
- 5) Siempre debemos buscar formas de hacer las cosas mejor y aplicar el sentido común para trabajar de manera más inteligente.
- 6) Es importante establecer metas desafiantes y una vez que las alcanzamos, fijar nuevas metas para que se convierta en un hábito y una filosofía de vida.
- 7) Debemos enfocarnos en cómo hacer las cosas, no en por qué no podemos hacerlas.

- 8) Las soluciones más efectivas suelen ser las más sencillas.
- 9) Siempre debemos esforzarnos por hacer las cosas bien desde el principio, ya que hacerlas mal nos lleva más tiempo.
- 10) Los grandes logros se construyen a partir de pequeñas acciones.
- 11) Debemos considerar nuestra forma actual de trabajar como la peor y buscar mejorarla continuamente.
- 12) Mejorar no es un esfuerzo de una sola vez, debe convertirse en un modo de vida que se aplica las 24 horas del día.
- 13) Para alcanzar grandes metas, es esencial dar el primer paso con un objetivo en mente.
- 14) Es importante establecer metas intermedias a modo de hitos para acercarnos progresivamente a la meta final.
- 15) El proceso y esfuerzo para mejorar una situación problemática es tan importante como el resultado mismo.
- 16) Debemos mantener el impulso para realizar cambios y saber por dónde empezar para llevar a cabo la tarea.

En cualquier lugar y momento, ya sea en empresas, hogares o universidades, mantener el orden y la limpieza es fundamental para mejorar la calidad de vida. El programa de las "5 S" se aplica en el ámbito empresarial con el objetivo de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Este programa utiliza una metodología sencilla para crear un entorno de trabajo seguro, ordenado y limpio, donde se generan productos y servicios con calidad y bajo costo. Para lograrlo, es necesario que las personas se concentren en las tareas que generan valor, eliminando aquellas que no lo hacen. Implementar adecuadamente este programa requerirá voluntad, constancia y convicción de que es posible abandonar una situación caótica y crear un lugar de trabajo del que estemos orgullosos. Aunque la técnica parezca simple, nos enfrentará a costumbres arraigadas. Sin embargo, la recompensa por hacerlo es muy grande.

El programa "5 S"

(Aldavert, 2016), El programa "5S" se enfoca en aspectos básicos que pueden parecer poco importantes, como usar la herramienta correcta, el lubricante

adecuado, la información correcta, respetar el lugar y la hora establecida, y mantener el orden. Sin embargo, si no prestamos atención a estos detalles, podemos descuidar las causas de problemas graves que requieren nuestra atención inmediata. Estos problemas suelen tener ciertas características en común: nadie asume la responsabilidad total, podrían haberse evitado fácilmente si se hubiera actuado a tiempo, consumen grandes cantidades de energía y recursos, y a menudo los resolvemos una y otra vez sin darnos cuenta de que somos los culpables por nuestra forma de actuar.

La gestión de la calidad total (TQM, Total Quality Control)

Según (Arbós, 2012), La Gestión de la Calidad Total (GCT) es una metodología que busca mejorar la calidad de los productos y servicios a través de la participación de todos los miembros de la organización, y la implementación de procesos y prácticas de mejora continua en todas las áreas de la empresa.

La GCT se enfoca en la satisfacción del cliente como la principal medida de calidad, y busca lograrla a través de la mejora continua de los procesos y la eliminación de los desperdicios, utilizando herramientas y técnicas de análisis y mejora.

La GCT se basa en los siguientes principios:

- a) Orientación al cliente: La calidad total se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- b) Mejora continua: La calidad total implica la mejora continua de los procesos y la eliminación de los desperdicios.
- c) Participación de todos los miembros de la organización: La calidad total se logra a través de la participación de todos los miembros de la organización, quienes contribuyen con ideas y sugerencias para mejorar los procesos.
- d) Trabajo en equipo: La calidad total requiere del trabajo en equipo, en el que cada miembro de la organización contribuye con su experiencia y conocimiento para mejorar los procesos.
- e) Enfoque en los procesos: La calidad total se enfoca en la mejora de los procesos, en lugar de la corrección de los errores.
- f) Enfoque en la prevención: La calidad total busca prevenir los errores antes de que ocurran, en lugar de corregirlos después de que se hayan producido.

- g) Medición y análisis: La calidad total implica la medición y el análisis de los procesos, para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.

(Benavides Velasco, 2003) afirman que el concepto de calidad incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización en general. El objetivo final es lograr la satisfacción del cliente y beneficiar a todos los miembros de la empresa. Por lo tanto, no solo se busca fabricar un producto para vender, sino que también se consideran aspectos como la mejora de las condiciones laborales y la formación del personal. En este contexto, la calidad total se refiere a la mejora continua con el objetivo de alcanzar la máxima calidad en todas las áreas de la empresa.

Según Kaoru Ishikawa, un experto en gestión de calidad, la calidad total se define como una filosofía, cultura, estrategia o estilo de gestión de la empresa en la que todas las personas estudian, practican, participan y promueven la mejora continua de la calidad. La calidad total se puede entender como la satisfacción global en todas las actividades empresariales y distingue entre dos tipos de clientes: internos y externos.

Los departamentos dentro de una empresa que requieren un producto o servicio de otro departamento dentro de la misma organización se denominan clientes internos. De forma similar, la calidad total se trata de una iniciativa en la que se combinan fuerzas para lograr una meta establecida y superarla de manera significativa, mejorando constantemente el producto o servicio ofrecido. Esta idea se puede resumir en dos palabras: "mejora continua".

Existe una relación entre el concepto de calidad total y la "percepción de calidad", la cual se refiere a cómo los consumidores perciben la calidad de un producto, así como la imagen que tienen de la empresa o la marca en términos de su comportamiento ético, responsabilidad social, atención al cliente y prácticas medioambientales, entre otros aspectos relevantes.

La satisfacción global, como su nombre indica, no solo se limita a los clientes de una empresa, sino que incluye a todos los involucrados en su universo empresarial, como los empleados y los proveedores (también conocidos como clientes internos) que les proporcionan productos o servicios.

Normalización de la Calidad

En la actualidad, la normalización es una exigencia fundamental para exportar a países del primer mundo, especialmente aquellos en Europa. Incluso países como Japón, que antes eran indiferentes a esta práctica, ahora se muestran entusiasmados por adoptar estas normas. Esto se debe a que es imposible ingresar al mercado global sin demostrar un cumplimiento específico en la garantía de calidad de productos y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores en el futuro.

La implementación de las normas ISO cuenta con el respaldo de la Organización Internacional de Normalización (ISO en sus siglas en inglés), una federación mundial de organismos nacionales de normalización que se encarga de elaborar y establecer los estándares internacionales de normalización basados en los estudios de los comités técnicos de cada uno de los países miembros de la ISO.

(Etzel et al., 2000) definen los servicios como actividades no tangibles pero identificables que se ofrecen con el fin de satisfacer las necesidades y deseos del cliente. La Organización Internacional de Normalización establece que los servicios se rigen por principios de gestión de calidad que se enfocan directamente en el cliente, la implicación de la alta dirección y la motivación para lograr una mejora continua. Es por ello que se creó la norma ISO 9001:2015 para regular los servicios. La prestación de un servicio implica un conjunto de actividades relacionadas entre sí que están diseñadas para satisfacer las necesidades de los usuarios, ya sea sobre un intangible o un producto.

Características del servicio:

De acuerdo con (Berry et al., 1989) los servicios tienen cuatro características principales:

1. En primer lugar, la intangibilidad, lo que significa que los servicios no se pueden tocar, oler o probar. En su lugar, a menudo están representados simbólicamente por cosas como una tarjeta de crédito.
2. En segundo lugar, la heterogeneidad, que se debe a que los servicios son realizados por seres humanos y pueden variar debido a diversas razones, lo que dificulta su generalización.

3. En tercer lugar, la inseparabilidad de producción y consumo, que significa que un servicio se consume mientras se produce y puede ser afectado positiva o negativamente por los factores que se presenten en ese momento.
4. Por último, la caducidad, que se refiere a que la mayoría de los servicios no se pueden almacenar y deben ser utilizados mientras están disponibles.

Según la investigación de (Zeithaml et al., 1993) plantearon el modelo SERVQUAL, que es una herramienta para medir la calidad percibida de un servicio. Este modelo se basa en la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido, y se enfoca en cinco dimensiones de calidad del servicio:

- a) Confiabilidad: Capacidad de la empresa para brindar el servicio de manera confiable y precisa.
- b) Capacidad de respuesta: Capacidad de la empresa para responder rápidamente a las necesidades y solicitudes de los clientes.
- c) Seguridad: Capacidad de la empresa para brindar el servicio de manera segura y sin riesgos.
- d) Empatía: Capacidad de la empresa para comprender y responder a las necesidades individuales de los clientes.
- e) Tangibilidad: Aspectos físicos y materiales del servicio, como instalaciones, equipo, material promocional, etc.

En su obra (Paraskevas, 2006) "Servucción: medición y análisis de la calidad del servicio" identifica cinco características esenciales para brindar un buen servicio al cliente. En primer lugar, destaca la importancia de la personalización del servicio, lo que implica adaptarse a las necesidades y preferencias específicas de cada cliente. Asimismo, subraya la necesidad de que el servicio sea flexible y esté disponible en distintos momentos y lugares para satisfacer las necesidades del cliente. Además, la fiabilidad del servicio es crucial para generar confianza y fidelidad del cliente, siendo importante la consistencia en la calidad ofrecida. La responsabilidad es otra de las características que destaca, donde los proveedores del servicio deben asumir las acciones y decisiones que toman en la prestación del servicio. Finalmente, la empatía, donde el personal del servicio debe tener la

habilidad de ser comprensivos y empáticos con los clientes para comprender y satisfacer sus necesidades.

Dimensiones

(Parasuraman et al., 1988) indican que una medida común y discutida en cuanto a la calidad del servicio es la escala SERV-QUAL. Esta escala se fundamenta en cinco dimensiones de calidad del servicio, las cuales fueron obtenidas a través de largas sesiones de focus group con consumidores.

Elementos tangibles

Una compañía posee diversos elementos físicos que la conforman, los cuales abarcan desde su arquitectura y diseño hasta la disposición de objetos tangibles como escritorios y alfombras. Además, los tangibles también forman parte esencial, como las experiencias vinculadas a sus productos o servicios. La satisfacción, por su parte, puede describirse como un estado psicológico que surge cuando la emoción de ver cumplidas las expectativas se combina con la sensación previa acerca de la vivencia de consumir algo.

Satisfacción

La satisfacción del cliente es un término utilizado para describir el grado en que un cliente se siente contento o satisfecho con los productos o servicios que ha adquirido de una empresa. Esta satisfacción puede verse influida por diversas características del producto o servicio, como su calidad, su precio, su diseño, su funcionalidad, su disponibilidad, entre otros (Horovitz, 1994).

La satisfacción del cliente es importante para cualquier empresa, ya que un cliente satisfecho es más propenso a recomendar la empresa a otros, a repetir sus compras y a generar una imagen positiva de la empresa. Además, la satisfacción del cliente puede ser un factor clave en la retención de clientes y en la fidelización de los mismos.

Las características de la satisfacción del cliente incluyen:

- a) Percepción: La satisfacción del cliente se basa en la percepción que tiene el cliente de la calidad del producto o servicio que ha adquirido. Es decir, no es necesariamente una medida objetiva de la calidad, sino

más bien una medida subjetiva basada en las expectativas y percepciones del cliente.

- b) Expectativas: La satisfacción del cliente también depende de las expectativas previas que tenga el cliente sobre el producto o servicio. Si las expectativas se cumplen o superan, es más probable que el cliente esté satisfecho.
- c) Comparación: Los clientes también pueden comparar el producto o servicio que han adquirido con otros productos o servicios similares en el mercado. Si el producto o servicio no cumple o supera las expectativas de comparación, es menos probable que el cliente esté satisfecho.
- d) Comportamiento: La satisfacción del cliente puede influir en el comportamiento posterior del cliente, como la intención de repetir la compra, la intención de recomendar la empresa a otros, o la intención de quejarse o buscar una compensación si no está satisfecho.

Niveles de Satisfacción:

Según Kotler, después de que un cliente realiza una compra o adquiere un producto o servicio, puede experimentar uno de tres niveles de satisfacción.

En su trabajo de 2008, (Kotler & Armstrong, n.d.) describen tres niveles de satisfacción que un cliente puede experimentar después de comprar un producto o adquirir un servicio.

- a) La insatisfacción, que se produce cuando el desempeño percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.
- b) La satisfacción, que ocurre cuando el desempeño percibido del producto se corresponde con las expectativas del cliente.
- c) La complacencia, que se da cuando el desempeño percibido del producto supera las expectativas del cliente.

Liderazgo en la calidad de servicio

El liderazgo en la calidad de servicio se refiere a la habilidad de los líderes de una empresa para influir y motivar a sus equipos de trabajo para proporcionar un

servicio de alta calidad a los clientes. El liderazgo en la calidad de servicio es esencial para crear una cultura organizacional centrada en el cliente y en la mejora continua de los procesos y servicios.

Algunas características del liderazgo en la calidad de servicio incluyen:

- a) **Visión clara:** Los líderes deben tener una visión clara de lo que significa la calidad de servicio para la empresa y cómo se relaciona con los objetivos y valores de la organización.
- b) **Comunicación efectiva:** Los líderes deben comunicar de manera efectiva a su equipo la importancia de la calidad de servicio y cómo cada uno puede contribuir a ella.
- c) **Empoderamiento:** Los líderes deben empoderar a su equipo de trabajo para tomar decisiones y hacer cambios que mejoren la calidad de servicio.
- d) **Motivación:** Los líderes deben motivar a su equipo para que se sientan comprometidos con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Ejemplo: Los líderes deben ser un ejemplo a seguir en cuanto a la calidad de servicio y estar dispuestos a recibir retroalimentación y mejorar continuamente. La implementación del liderazgo en la calidad de servicio puede tener varios beneficios para una empresa, como una mayor satisfacción del cliente, retención de clientes, lealtad y recomendación a otros clientes. Además, también puede mejorar la imagen de la empresa y la rentabilidad a largo plazo (Albrecht & Bradford, 1990).

Medición de la satisfacción

La evaluación de la satisfacción proporciona información que destaca las diferencias entre lo que los clientes esperan y lo que realmente se les está ofreciendo. Los clientes insatisfechos son más propensos a compartir sus opiniones negativas con amigos que aquellos que están satisfechos. Esto es especialmente cierto en el caso de los servicios, donde el proveedor y el receptor suelen interactuar en persona. (Fernández, 2004)

III. MATERIAL Y METODOS.

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

3.1.2 Tipo de estudio

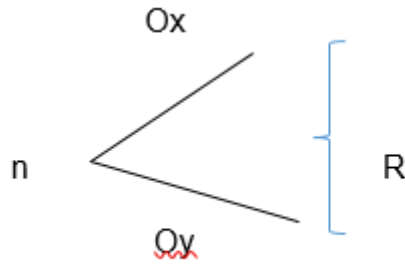
La investigación que se llevará a cabo es de tipo descriptivo-correlacional, ya que tiene como objetivo identificar las características actuales de un fenómeno específico y la relación directa entre las variables involucradas. En este caso, se analizará la calidad del servicio en Sistema de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. y su impacto en la satisfacción del contribuyente.

La investigación adopta un enfoque correlacional para identificar las características de las relaciones entre las variables, y se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos, lo que la convierte en un estudio cuantitativo. La investigación se enfoca en recopilar y analizar datos sobre variables, así como en estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos.

3.1.3. Diseño de la investigación

Para este proyecto, se ha elegido utilizar un diseño de investigación transversal y no experimental, ya que no se realizará ninguna manipulación intencional de variables y se llevará a cabo en un período específico.

Se emplea el diseño de investigación descriptivo.



n = muestra

Ox = variable nivel de servicio

Oy = satisfacción del contribuyente

R = relación entre variables

3.2. Población, muestra y muestreo.

3.2.1. Población

En esta investigación, la población estará compuesta por los 1256 contribuyentes registrados en la oficina de rentas de la Municipalidad Distrital de San Jacinto durante el período 2023. Se ha obtenido esta información de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

3.2.2. Muestra

Para nuestra investigación, se seleccionó una muestra de 371 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Jacinto año 2023, según se calculó siguiendo el método descrito por Labrador (2007).

Muestra Inicial
$$n = \frac{z^2 pqN}{E(N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

N = 84 trabajadores

Z = 1.96 valor "Z" 95 % de confianza.

p = Probabilidad de éxito 0.50

q = 1- p Probabilidad de fracaso 0.50

E = error 5 %

$$\text{Muestra Final } n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(22,000)}{(0.05)^2(22,000-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 377.5839$$

Determinando la muestra final, tenemos:

$$n = \frac{378}{1 + \frac{378}{22,000}} = 371$$

3.2.3. Muestreo

Se aplicó un método de muestreo aleatorio simple, en el que cada contribuyente registrado en la Municipalidad Distrital de San Jacinto tenía la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1 Métodos de investigación

Cuantitativo

El propósito de la investigación consiste en comprender, anticipar y/o influir en los fenómenos a través de un enfoque que se fundamenta en la recolección y el análisis de información numérica. En este contexto

específico, se recopilan y analizan datos cuantitativos relacionados con el nivel calidad de servicio y la satisfacción experimentada por los contribuyentes.

Deductivo

Se sigue un proceso de análisis sintético en la investigación, en el que se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales que se aplican para extraer conclusiones o consecuencias. También se examinan casos particulares para verificar la validez de las afirmaciones generales presentadas y así poder realizar recomendaciones.

Descriptivo

La investigación permitirá realizar un diagnóstico de las variables en estudio, seguido de un análisis detallado de la información disponible sobre el nivel de servicio y su influencia en los contribuyentes de Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. De esta manera, se podrá obtener un conocimiento más profundo y preciso sobre el tema.

3.3.2 Técnicas de recolección de datos

Se tiene planificado realizar una encuesta en forma de cuestionario, el cual incluirá preguntas detalladas para evaluar el nivel de servicio y su impacto en los contribuyentes de Sistema de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. La encuesta se encuentra en el Anexo 1

Análisis documental

El análisis contemplará la recopilación de información tanto de los archivos y registros de la Municipalidad Distrital de San Jacinto como de literatura especializada en el tema, a través del uso de fichas bibliográficas y una libreta de apuntes para registrar la información obtenida.

3.3.3 Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario (Anexos 1)

Fichas bibliográficas y libreta de apuntes

Confiabilidad del instrumento.

La fiabilidad es la consistencia interna del instrumento y se puede estimar con el alfa de Cronbach". "La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados"

"Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación" (Welch y Comer, 1988).

3.4 Procedimientos

Se procedió a solicitar los permisos correspondientes al gerente de la municipalidad para que se pueda realizar las encuestas en las instalaciones de la municipalidad de san Jacinto a los contribuyentes que se acercaban a pagar. A los contribuyentes se les solicito que accedieran a colaborar con la investigación informándole los objetivos de la investigación, así como el trato confidencial de sus datos.

3.5 Análisis de datos

Una vez recopilada la información, los datos cuantitativos se estructuraron en una matriz de tabulación. A partir de esta matriz, se llevó a cabo el análisis, enfocándose en la clasificación y organización de los datos. El proceso se desarrolló de la siguiente manera: en primer lugar, se separa la información según los criterios de evaluación establecidos. Una vez completada esta etapa inicial, se procedió a ingresar y procesar los datos utilizando los métodos y técnicas adecuadas. Para el procesamiento de datos, se empleó el software SPSS..

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Demostrar de qué manera influye la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023

Tabla 1:

Calidad de servicio y satisfacción

Nivel	Calidad de servicio		Satisfacción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1%	4	1%
Medio	257	69%	290	78%
Alto	110	30%	77	21%
Total	371	100,0	371	100,0

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023

Según los resultados obtenidos que se muestra en la tabla 1, se observó que el 1% de los encuestados consideró que el nivel de calidad de servicio del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, durante el año 2023 fue bajo. Esto se traduce en un total de 4 casos. Además, el 69% de los encuestados, es decir, 257 contribuyentes, percibieron un nivel medio de calidad de servicio. Por otro lado, se encontró que el 30% de los participantes, equivalente a 110 contribuyentes, consideró que el nivel de calidad de servicio fue alto.

En cuanto a la satisfacción de los contribuyentes, se registró que el 1% expresó una satisfacción baja, lo que se traduce en 4 casos. El 78% de los encuestados, es decir, 290 contribuyentes, reportó una satisfacción media. Por último, el 21% de los participantes, correspondiente a 77 contribuyentes, mostró una satisfacción alta.

Estos hallazgos indican que la mayoría de los contribuyentes percibieron un nivel medio de calidad de servicio y mostraron una satisfacción moderada. Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje significativo de contribuyentes reportó un alto nivel de calidad de servicio y expresó una satisfacción positiva.

Para la prueba de hipótesis en el objetivo general: La calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes 2023.

Tabla 2:

Correlación calidad de servicio y satisfacción

Variable	Indicador	Calidad de	
		servicio	Satisfacción
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
	Sig. (bilateral)		0,000
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

En la tabla 2 se presentan los resultados de la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los participantes. Los indicadores utilizados fueron el coeficiente de correlación y el valor de significancia bilateral. A continuación, se resumen los hallazgos:

La calidad de servicio mostró una correlación positiva y significativa con la satisfacción de los participantes ($r = 0,803^{**}$, $p < 0,001$). Esto indica una fuerte asociación entre ambas variables, donde un incremento en la calidad de servicio se relaciona positivamente con un aumento en la satisfacción de los contribuyentes.

En respuesta al objetivo específico 1: Analizar cómo los elementos tangibles en la calidad de servicio influyen en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 3:

Elementos tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1%
Medio	275	74%
Alto	92	25%
Total	371	100,0

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

Según los resultados obtenidos de la encuesta mostrado en la tabla 3, se observó que el 1% de los participantes (4 casos) consideró que los atributos tangibles del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023, se encontraban en un nivel bajo. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, que representó el 74% del total (275 casos), evaluó los atributos tangibles del servicio como de nivel medio. Además, un porcentaje del 25% de los participantes (92 casos) manifestó una percepción de que los atributos tangibles del servicio se ubicaban en un nivel alto.

Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los contribuyentes evaluaron los atributos tangibles de Servicio de Administración Tributaria como de nivel medio. Sin embargo, también se observó que un número considerable de participantes percibió los atributos tangibles del servicio en un nivel alto.

Para la prueba de hipótesis en el objetivo específico 1: Los elementos tangibles que se ofrecen en la calidad de servicio tienen una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes que utilizan los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 4:

Correlación de los elementos tangibles y satisfacción

Variable	Indicador	Satisfacción	Tangibilidad
Satisfacción	Coeficiente	1,000	,576**
	de		
	correlación		
	Sig.		0,000
	(bilateral)		
Tangibilidad	Coeficiente	,576**	1,000
	de		
	correlación		
	Sig.	0,000	
	(bilateral)		

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

La tabla 4 presenta los resultados de la correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los contribuyentes. Los indicadores utilizados fueron el coeficiente de correlación y el valor de significancia bilateral. A continuación, se resumen las conclusiones obtenidas:

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción y los elementos tangibles ($r = 0,576^{**}$, $p < 0,001$). Esto indica una asociación moderada entre ambas variables, donde un aumento en la satisfacción está relacionado con una percepción más positiva de los elementos tangibles.

Estos resultados sugieren que los elementos tangibles del servicio, como las instalaciones, el equipamiento y la presentación física, tienen un impacto en la satisfacción de los contribuyentes. A medida que los elementos tangibles son evaluados de manera más positiva, se observa un incremento en la satisfacción experimentada por los usuarios.

Para dar respuesta al objetivo específico 2: Demostrar cómo la fiabilidad en la calidad de servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de

Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 5:

fiabilidad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bajo</i>	11	3%
<i>Medio</i>	272	73%
<i>Alto</i>	88	24%
<i>Total</i>	371	100,0

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

Según los resultados obtenidos de la encuesta que se muestra en la tabla 5, se observó que el 3% de los participantes (11 casos) consideró que la fiabilidad del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, era baja. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, representando el 73% del total (272 casos), evaluaron la fiabilidad del servicio como de nivel medio. Además, un porcentaje del 24% de los participantes (88 casos) manifestó una percepción de que la fiabilidad del servicio era alta.

Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los contribuyentes evaluaron la fiabilidad del Servicio de Administración Tributaria como de nivel medio. Sin embargo, también se observó que un número significativo de participantes percibió la fiabilidad del servicio en un nivel alto.

Para la prueba de hipótesis del objetivo específico 2: La fiabilidad que se presenta en la calidad de servicio tiene una influencia significativa con la satisfacción de los contribuyentes que utilizan los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 6:

Correlación entre la Fiabilidad y la satisfacción

		Satisfacción	Fiabilidad
Satisfacción	Coefficiente	1,000	,677**
	de		
	correlación		
	Sig.		0,000
	(bilateral)		
Fiabilidad	Coefficiente	,677**	1,000
	de		
	correlación		
	Sig.	0,000	
	(bilateral)		

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

La tabla 6 presenta los resultados de la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los participantes. Se utilizaron coeficientes de correlación y valores de significancia bilateral. A continuación, se presentan las conclusiones basadas en estos resultados:

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción y la fiabilidad ($r = 0,677^{**}$, $p < 0,001$). Esto indica que existe una asociación fuerte entre ambas variables, donde un aumento en la satisfacción está relacionado con una mayor percepción de fiabilidad por parte del servicio.

Estos resultados sugieren que la fiabilidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de los contribuyentes. Cuando los usuarios perciben que el servicio es confiable y consistente en el cumplimiento de sus promesas, se sienten más satisfechos con la experiencia.

Para dar respuesta al objetivo específico 3: Evidenciar cómo la capacidad de respuesta en la calidad del servicio influye en la satisfacción del contribuyente en

Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 7:

Capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	2%
Medio	283	76%
	81	22%
Total	371	100,0

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

Según los datos obtenidos del cuestionario que se aprecia en la tabla 7, se observó que el 2% de los participantes (7 casos) consideró que la capacidad de respuesta del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023, era baja. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, representando el 76% del total (283 casos), evaluó la capacidad de respuesta del servicio como de nivel medio. Además, un porcentaje del 22% de los contribuyentes (81 casos) manifestó una percepción de que la capacidad de respuesta del servicio era alta.

Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los contribuyentes evaluó la capacidad de respuesta del Servicio de Administración Tributaria como de nivel medio. Sin embargo, también se observó que un número significativo de participantes percibió la capacidad de respuesta del servicio en un nivel alto.

Para la prueba de hipótesis del objetivo específico 3: la capacidad de respuesta que se brinda en la calidad de servicio tiene una influencia significativa con la satisfacción de los contribuyentes que hacen uso de los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 8:

Correlación de la capacidad de respuestas con la satisfacción

		Capacidad de respuesta	
		Satisfacción	
Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
	Sig. (bilateral)		0,000
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023

La tabla 8 presenta los resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los contribuyentes. Se utilizaron coeficientes de correlación y valores de significancia bilateral. A continuación, se presentan las conclusiones basadas en estos resultados:

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción y la capacidad de respuesta ($r = 0,732^{**}$, $p < 0,001$). Esto indica una asociación fuerte entre ambas variables, donde un aumento en la satisfacción está relacionado con una mayor percepción de una capacidad de respuesta adecuada por parte del Servicio de Administración Tributaria.

Estos resultados sugieren que la capacidad de respuesta del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de los participantes. A medida que la capacidad de respuesta es evaluada de manera más positiva, se observa un aumento en la satisfacción experimentada por los usuarios.

Para dar respuesta al objetivo específico 4: Describir cómo la seguridad en la calidad de servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Sistema de

Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 9:

Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	2%
Medio	294	79%
Alto	70	19%
Total	371	100,0

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

Según los datos obtenidos del cuestionario que se presentan en la tabla 9, se observó que el 2% de los participantes (7 casos) consideró que la seguridad del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, era baja. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, representando el 79% del total (294 casos), evaluó la seguridad del servicio como de nivel medio. Además, un porcentaje del 19% de los contribuyentes (70 casos) manifestó una percepción de que la seguridad del servicio era alta.

Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los contribuyentes evaluó la seguridad del Servicio de Administración Tributaria como de nivel medio. Sin embargo, también se observó que un número significativo de usuarios percibió la seguridad del servicio en un nivel alto.

Para la prueba de hipótesis del objetivo específico 4: Se hipotetiza que la seguridad que se ofrece en la calidad de servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes que hacen uso de los servicios de Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 10:*Correlación entre la seguridad y la satisfacción*

		Satisfacción	Seguridad
Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
	Sig. (bilateral)		0,000
Seguridad	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

La tabla 10 muestra los resultados de la correlación entre la seguridad y la satisfacción de los participantes. Se utilizaron coeficientes de correlación y valores de significancia bilateral. A continuación, se presentan las conclusiones basadas en estos resultados:

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción y la seguridad ($r = 0,696^{**}$, $p < 0,001$). Esto indica que existe una asociación fuerte entre ambas variables, donde un aumento en la satisfacción está relacionado con una mayor percepción de seguridad en el Servicio de Administración Tributaria.

Estos resultados sugieren que la seguridad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de los participantes. A medida que la seguridad es evaluada de manera más positiva, se observa un aumento en la satisfacción experimentada por los usuarios.

Para dar respuesta al objetivo específico 5: Determinar cómo la empatía en la calidad de servicio afecta la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 11:

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1%
Medio	257	69%
Alto	110	30%
Total	371	100,0

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

Según los datos recopilados del cuestionario que podemos ver en la tabla 11, se observa que el 1% de los participantes (4 casos) consideró que la empatía del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, era baja. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, representando el 69% del total (257 casos), evaluó la empatía del servicio como de nivel medio. Además, un porcentaje del 30% de los participantes (110 casos) manifestó una percepción de que la empatía del servicio era alta.

Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los contribuyentes evaluó la empatía del Servicio de Administración Tributaria como de nivel medio. Sin embargo, también se observó que un número significativo de participantes percibió la empatía del servicio en un nivel alto.

Para la prueba de hipótesis del objetivo específico 5: La empatía que se muestra en la calidad de servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes que utilizan los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Tabla 12:

Correlación la empatía con la satisfacción

		satisfacción	Empatía
satisfacción	Coefficiente	1,000	,768**
	de		
	correlación		
	Sig.		0,000
	(bilateral)		
Empatía	Coefficiente	,768**	1,000
	de		
	correlación		
	Sig.	0,000	
	(bilateral)		

Fuente: Encuesta aplica a contribuyentes Municipalidad Distrital San Jacinto 2023.

La tabla 12 muestra los resultados de la correlación entre la empatía y la satisfacción de los participantes. Se utilizaron coeficientes de correlación y valores de significancia bilateral. A continuación, se presentan las conclusiones basadas en estos resultados:

Se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción y la empatía ($r = 0,768^{**}$, $p < 0,001$). Esto indica que existe una asociación fuerte entre ambas variables, donde un aumento en la satisfacción está relacionado con una mayor percepción de empatía por parte del Servicio de Administración Tributaria.

Estos resultados sugieren que la empatía del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de los participantes. A medida que la empatía es evaluada de manera más positiva, se observa un aumento en la satisfacción experimentada por los usuarios.

4.2. Discusión

Para el objetivo general que fue el de demostrar de qué manera influye la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

Los resultados de la encuesta revelaron que la mayoría de los encuestados reportaron un nivel medio de satisfacción con el Servicio de Administración Tributaria, mientras que un porcentaje significativo expresó una satisfacción alta. Solo una pequeña proporción de los participantes manifestó una satisfacción baja. Estos hallazgos indican que la mayoría de los contribuyentes se encuentran moderadamente satisfechos con el servicio brindado. El análisis de correlación respaldó la hipótesis de que la calidad del servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción del contribuyente. Se encontró una relación positiva y fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción, lo que sugiere que mejorar la calidad del servicio puede elevar el nivel de satisfacción de los contribuyentes. Estos hallazgos son iguales a los que encontró (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020) donde el 60% de los usuarios estaban satisfechos con la calidad de servicio. Esto destaca la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad para mejorar la satisfacción del contribuyente, lo cual puede contribuir a una experiencia global positiva para aquellos que interactúan con el Servicio de Administración Tributaria.

Para el objetivo específico 1 de este estudio, que fue el de analizar cómo los elementos tangibles de la calidad de servicio influyen en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.

En términos de los elementos tangibles, se encontró una correlación positiva y significativa con la satisfacción de los participantes. El coeficiente de correlación de 0,576** indica una relación moderada entre ambas variables. Estos hallazgos son parecidos a los que encontró (Malpartida-Meza et al., 2022) donde demostró que los elementos tangibles estaban correlacionados en un 0.802 siendo esto significativo. Estos hallazgos indican que los elementos tangibles del servicio, como

las instalaciones físicas, el equipamiento y la presentación visual, desempeñan un papel importante en la satisfacción de los contribuyentes.

El hecho de que exista una asociación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción implica que cuando los contribuyentes perciben que los aspectos físicos del servicio son adecuados y de calidad, tienen una mayor probabilidad de experimentar una satisfacción positiva. Esto sugiere que la apariencia física del entorno, el estado y la comodidad de las instalaciones, así como la calidad del equipamiento utilizado, pueden influir en la percepción general del servicio y en la satisfacción del contribuyente.

El objetivo específico 2 de este estudio se propuso Demostrar cómo la fiabilidad en la calidad de servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Para ello, se analizaron los datos recopilados de la encuesta y se realizaron pruebas de correlación.

Los hallazgos indican que, si bien la mayoría de los contribuyentes percibieron la fiabilidad del servicio como promedio, es alentador observar que un número significativo de participantes consideró que la fiabilidad era alta. Esto sugiere que el SAT ha logrado generar confianza en ciertos aspectos de su servicio, lo cual es un factor clave para la satisfacción de los contribuyentes.

Para evaluar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción, se realizaron pruebas de correlación. Los coeficientes de correlación indican una asociación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0,677**. Esto implica que existe una relación moderada entre la fiabilidad en la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes.

Estos resultados respaldan la hipótesis planteada y demuestran que la fiabilidad en la calidad del servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes. Estos resultados están alineados a lo encontrado por (De La Cruz Meza, 2021) demostrando que la fiabilidad se correlaciona positivamente con la satisfacción con un Rho spearman en un 0.581 siendo significativamente. Cuando los contribuyentes perciben que el servicio es confiable y consistente, se sienten más satisfechos con su experiencia. Esto implica que el Servicio de Administración Tributaria debe enfocarse en mantener altos estándares de fiabilidad en la

prestación de sus servicios, asegurando la exactitud, la puntualidad y la consistencia en todas sus acciones.

Los resultados obtenidos en este estudio indican que la fiabilidad en la calidad del servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto tiene un impacto significativo en la satisfacción de los contribuyentes. Es fundamental que el Servicio de Administración Tributaria se esfuerce por mantener altos niveles de fiabilidad en todos los aspectos de su servicio para garantizar una experiencia satisfactoria para los contribuyentes. Estos hallazgos pueden servir como base para implementar mejoras en la fiabilidad del servicio y fortalecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes.

Para el objetivo 3, los resultados obtenidos en este estudio indican que la capacidad de respuesta del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023, tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes. Según los datos recopilados a través del cuestionario, se observa que la mayoría de los participantes (76%) evaluó la capacidad de respuesta del servicio como de nivel medio, mientras que un porcentaje considerable (22%) consideró que la capacidad de respuesta era alta. Los resultados del análisis de correlación respaldan la hipótesis planteada, revelando una correlación positiva y significativa ($r = 0,732^{**}$, $p < 0,001$) entre la satisfacción y la capacidad de respuesta. Estos hallazgos son parecidos a lo que encontró el investigador (Canales Carrasco, 2023) donde demostro que la capacidad de respuesta explicaba el 48% de la variabilidad de la satisfacción con un nivel de significancia elevado. Estos resultados indican que a medida que los contribuyentes perciben una capacidad de respuesta adecuada por parte del SAT, experimentan niveles más altos de satisfacción.

Estos resultados tienen importantes implicaciones para la mejora del servicio al contribuyente. Al reconocer la relevancia de la capacidad de respuesta, las autoridades pueden tomar medidas para fortalecerla y garantizar que los contribuyentes reciban respuestas oportunas y efectivas a sus consultas y necesidades. Mejorar la capacidad de respuesta de Servicio de Administración tributaria que puede conducir a una mayor satisfacción entre los contribuyentes, lo que a su vez contribuye a una experiencia más positiva en general.

Los hallazgos de este estudio subrayan la importancia de la capacidad de respuesta en Servicio de Administración Tributaria y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes. Se recomienda que se realicen esfuerzos para fortalecer la capacidad de respuesta del servicio, brindando respuestas rápidas y efectivas a los contribuyentes. Esto puede contribuir a una mayor satisfacción y una experiencia positiva en el uso de los servicios de Administración Tributaria.

Para el objetivo 4, los resultados obtenidos en este estudio indican que la seguridad en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023, influye en la satisfacción de los contribuyentes. Según los datos del cuestionario, la mayoría de los participantes (79%) evaluó la seguridad del servicio como de nivel medio, mientras que un porcentaje considerable (19%) consideró que la seguridad era alta.

Los resultados del análisis de correlación respaldan la hipótesis planteada, revelando una correlación positiva y significativa ($r = 0,696^{**}$, $p < 0,001$) entre la satisfacción y la seguridad. Estos hallazgos indican que a medida que los contribuyentes perciben un nivel más alto de seguridad en el SAT, experimentan mayores niveles de satisfacción. Siendo estos hallazgos en el mismo sentido por los hallazgos encontrados por (Patrón-Cortés, 2021)- referente a que los usuarios estaban seguros con el servicio percibido. Estos resultados resaltan la importancia de garantizar la seguridad en el Servicio de Administración Tributaria. La percepción de seguridad por parte de los contribuyentes puede generar confianza y satisfacción en la utilización de los servicios de Administración Tributaria. Para lograrlo, es necesario implementar medidas y procedimientos que salvaguarden la integridad y confidencialidad de la información de los contribuyentes, así como garantizar la protección de los datos personales.

Los hallazgos de este estudio sugieren que la seguridad en el servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes. Para mejorar la satisfacción de los usuarios, es esencial fortalecer las medidas de seguridad y promover una mayor confianza en el Servicio de Administración Tributaria. Al hacerlo, se puede brindar una experiencia más positiva y satisfactoria a los contribuyentes que interactúan con Administración Tributaria.

Para el objetivo específico 5, los resultados de este estudio revelan que la empatía en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023, tiene un efecto significativo en la satisfacción de los contribuyentes. Según los datos obtenidos del cuestionario, la mayoría de los participantes (69%) evaluó la empatía del servicio como de nivel medio, mientras que un porcentaje considerable (30%) consideró que la empatía era alta.

Los resultados del análisis de correlación respaldan la hipótesis planteada, demostrando una correlación positiva y significativa ($r = 0,768^{**}$, $p < 0,001$) entre la satisfacción y la empatía. Estos hallazgos indican que a medida que los contribuyentes perciben una mayor empatía por parte del SAT, experimentan niveles más altos de satisfacción. Estos resultados son parecidos a lo encontrado por el investigador (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020) donde los usuarios consideraron la dimensión empatía uno de los que contribuía más a su satisfacción. Estos resultados resaltan la importancia de la empatía en la calidad del servicio al contribuyente. La empatía implica comprender y responder de manera adecuada a las necesidades y preocupaciones de los contribuyentes, generando una conexión emocional positiva. Al mostrar empatía, el Servicio de Administración Tributaria puede transmitir una sensación de cuidado y atención personalizada, lo que a su vez contribuye a la satisfacción de los contribuyentes.

Estos hallazgos de este estudio indican que la empatía en el servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes. Se recomienda que el Servicio de Administración Tributaria promueva la empatía como parte integral de su cultura organizacional, capacitando a su personal para comprender y responder de manera efectiva a las necesidades de los contribuyentes. Al hacerlo, se puede mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la relación entre el Servicio de Administración Tributaria y los contribuyentes, creando una experiencia más positiva y satisfactoria en general.

V. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que existe influencia significativa de la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023; y que fue demostrado en el estudio de los diferentes aspectos de la calidad del servicio, como: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, presentaron correlaciones positivas y significativas con la satisfacción de los contribuyentes.
2. Los elementos tangibles, que incluyen instalaciones, equipamiento y presentación física, mostraron una asociación moderada con la satisfacción. Esto indica que la calidad de los aspectos tangibles del servicio influye en la percepción y satisfacción de los contribuyentes.
3. La fiabilidad del servicio, en términos de su consistencia y cumplimiento de promesas, demostró una fuerte asociación con la satisfacción. Los contribuyentes que percibieron un servicio confiable y consistente experimentaron mayor satisfacción en general.
4. La capacidad de respuesta del servicio, es decir, la prontitud y eficiencia en la atención de las necesidades de los contribuyentes, mostró una fuerte asociación con la satisfacción. Los participantes que percibieron una capacidad de respuesta adecuada por parte del Servicio de Administración Tributaria reportaron niveles más altos de satisfacción.
5. La seguridad del servicio, en términos de garantizar la protección y confidencialidad de la información de los contribuyentes, también mostró una

correlación positiva y significativa con la satisfacción. Los contribuyentes que percibieron un alto nivel de seguridad en el servicio experimentaron mayor satisfacción.

6. La empatía del servicio, es decir, la capacidad de comprender y atender las necesidades emocionales de los contribuyentes, también se encontró asociada positivamente con la satisfacción. Los participantes que percibieron una mayor empatía por parte del Servicio de Administración Tributaria reportaron niveles más altos de satisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

1. El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe elaborar un plan de mejora y evaluación continua, que involucre encuestas periódicas, buzones de sugerencias, opiniones, espacios: que permitirán identificar oportunidades, detectar problemas y tomar decisiones para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente.
2. El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe mejorar los elementos tangibles, es importante invertir en la infraestructura equipamiento del servicio para ofrecer instalaciones modernas, limpias y cómodas. Además, se deben cuidar los detalles visuales y la presentación física del personal, garantizando una imagen profesional y confiable.
3. El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe fortalecer la fiabilidad del servicio, es esencial cumplir de manera consistente las promesas y compromisos establecidos con los contribuyentes. Esto implica brindar un servicio confiable, preciso y transparente en la gestión de trámites y en el cumplimiento de los plazos y requerimientos legales.
4. El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe mejorar la capacidad de respuesta, se deben implementar estrategias para agilizar y optimizar los procesos de atención al contribuyente. Esto incluye proporcionar canales de comunicación eficientes

y accesibles, tanto presenciales como virtuales, y capacitar al personal en habilidades de atención al cliente y resolución de problemas.

5. El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe garantizar la seguridad de la información, Es fundamental implementar medidas de seguridad sólidas para proteger la confidencialidad y privacidad de los datos de los contribuyentes. Esto implica utilizar tecnologías seguras, establecer protocolos de protección de datos y promover la conciencia y educación en seguridad informática para el personal y los usuarios.

6. El Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe fomentar la empatía y el trato personalizado: Se debe promover una cultura de servicio centrada en el contribuyente, brindando atención amable, respetuosa y empática. Esto implica capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y comprensión de las necesidades y preocupaciones de los contribuyentes.

Al implementar estas recomendaciones, el Servicio de Administración Tributaria podrá fortalecer la calidad del servicio y mejorar la satisfacción de los contribuyentes, creando una relación sólida y confiable entre la institución y los contribuyentes. Esto contribuirá a una gestión tributaria más eficiente, un mayor cumplimiento de obligaciones fiscales y una mejor experiencia para los contribuyentes en general.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albrecht, K., & Bradford, L. J. (1990). *La excelencia en el servicio*.
https://books.google.com/books/about/La_excelencia_en_el_servicio.html?hl=es&id=fAyUtwAACAAJ
- Aldavert, J. (2016). Guía formativa Metodología 5S: área de mejora continua.
https://books.google.com/books/about/Metodolog%C3%ADa_5S.html?hl=es&id=kXoqDwAAQBAJ
- Arbós, L. C. (2012). Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones. 96.
https://books.google.com/books/about/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_total.html?hl=es&id=W_kh5TLr7uAC
- Benavides Velasco, C. A. (2003). Gestión del Conocimiento y la calidad total (Díaz de Santos, Ed.). <https://www.casadellibro.com/ebook-gestion-del-conocimiento-y-calidad-total-ebook/9788499699295/2507133>
- Berry, L. L., Brown, C. W., & Bennett, D. R. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=55775>
- Canales Carrasco, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021. Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64004>

- Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. News.Ge, <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
- Céspedes Silva, M. V. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 - 2018. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63714>
- Crispin Aranda, J., Torero, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2). <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Crosby, P. B. (1995). *Quality without tears: The art of hassle-free management*. McGraw-Hill Professional.
- De La Cruz Meza, K. G. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción y Satisfacción del Cliente de la Pollería Flores Chicken, Ayacucho, 2021*.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. <https://www.casadellibro.com/libro-calidad-productividad-y-competitividad-la-salida-de-la-crisis/9788487189227/173709>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64–80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Etzel, M. J., Stanton, W. J., & Walker, B. (2000). *Fundamentos de marketing (7th ed.)*. McGraw-Hill Companies.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión.

Huancayo - Perú. Revista de La Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Feigenbaum, A. V. (Armand V. (1991). Total quality control. 863.

Fernández, Pablo. (2004). La gestión del marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial. 500.

Helouani, R. (1999). Manual de Los costos de la calidad. Macchi Grupo Editorial.

Hirano, H. (2018). 5 Pilares de la Fabrica Visual: La fuente para la implantacion de las 5S. Routledge.

Horovitz, J. (1994). La Satisfaccion Total del Cliente. McGraw-Hill Interamericana.

Ishikawa, K. (1997). Introduccion Al control de calidad. Diaz de Santos.

Kotler, P., & Armstrong, G. (n.d.). Prinsip-Prinsip PEMASARAN.

Marketing. (n.d.).

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. J. (2022). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021. Revista Científica de La UCSA, 9(3), 23–35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Investigación Administrativa, 48(123). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>

- Paraskevas, A. (2006). Crisis management or crisis response system?: A complexity science approach to organizational crises. *Management Decision*, 44(7), 892–907. <https://doi.org/10.1108/00251740610680587>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Patrón-Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Rey Sacristán, Francisco. (2005). *Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo*. <https://www.casadellibro.com/libro-las-5s-orden-y-limpieza-en-el-puesto-de-trabajo/9788496169548/1031566>
- Sánchez, R., Rocio, A., Herrera, R., Asesor, A. M., Foción, J., & Jara, E. (n.d.). UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION TESIS La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Banco Pichincha-agencia-Chiclayo.
- Sánchez Torres, T. A. (2022). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>

Santoyo Telles, F., Murguía Pérez, D., López-Espinoza, A., & Santoyo Teyes, E. (2013). Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5 S'S. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 9(2), 361–371. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982013000200010&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Torres Pinto, R. C. (2017). Plan de mejoramiento continuo en la calidad de los procedimientos estéticos no invasivos. *Universidad Santo Tomas*. <https://doi.org/10.15332/tg.esp.2019.00051>

Tricker, R. (2013). *ISO 9001:2008 for Small Businesses* (5th ed.). Routledge. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. (2005). *Enciclopedia jurídica mexicana: Anuario 2005*. 1040.

Vinces Zárate, C. S. (2023). Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. *Universidad Nacional de Tumbes*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64034>

Welch, Susan., & Comer, J. C. (1988). *Quantitative methods for public administration: techniques and applications*. https://books.google.com/books/about/Quantitative_Methods_for_Public_Administration.html?id=2zmFAAAAMAAJ

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy*

of Marketing Science,
<https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

21(1),

1–12.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Estimado contribuyente. La presente es de carácter anónima, cuya información servirá para realizar un trabajo de investigación referente a la Calidad de Servicio y Satisfacción del contribuyente en sistema de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto Tumbes, Perú, 2023.

Es importante que sus respuestas sean totalmente sinceras.

Marque con un aspa (X), la alternativa que usted considere apropiada, teniendo en cuenta el ejemplo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	ESCALA				
Elementos Tangibles					
1. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto tiene equipos de apariencia moderna?					
2. ¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de San Jacinto son visualmente atractivas?					
3. ¿Los empleados de la Municipalidad Distrital de San Jacinto tiene apariencia pulcra?					
4. ¿Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos?					
Fiabilidad					
5. Cuando la Municipalidad Distrital de San Jacinto promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hace?					
6. Cuando usted tiene un problema con la atención de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, ¿se muestran sinceros a solucionarlos?					
7. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto realiza bien el servicio a la primera vez?					
8. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto concluye el servicio en el tiempo prometido?					

9. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto trata de mantener la atención sin errores?					
Capacidad de Respuesta					
10. ¿Los trabajadores comunican en que tiempo le atenderán?					
11. ¿Los trabajadores atienden en forma rápida los pedidos?					
12. ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
13. ¿Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a la pregunta de los clientes?					
Seguridad					
14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto transmiten confianza a sus usuarios?					
15. ¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites en la Municipalidad Distrital de San Jacinto?					
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto son siempre amables con los usuarios?					
17. ¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas?					
Empatía					
18. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto brinda a sus usuarios una atención individualizada?					
19. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?					
20. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?					
21. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					
22. ¿La Municipalidad Distrital de San Jacinto comprende las necesidades específicas de sus usuarios?					

SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	ESCALA				
Calidad Funcional Percibida					
1. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto ha solucionado satisfactoriamente mis quejas					
2. En la Municipalidad Distrital de San Jacinto les brinda un servicio usted espera					
3. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto conoce los intereses y necesidades de sus usuarios					
4. Se siente seguro al realizar sus trámites en la Municipalidad Distrital de San Jacinto					
5. Esta Municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales					
Calidad Técnica Percibida					
6. Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en la Municipalidad Distrital de San Jacinto					
7. La calidad de los servicios automatizados es buena					
8. Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Jacinto					
Valor Percibido					
9. Usted tiene confianza en la Municipalidad Distrital de San Jacinto					
10. Las tasas y tarifas de la Municipalidad Distrital de San Jacinto están al alcance de la economía de la mayoría					
11. La calidad de los servicios prestados en la Municipalidad Distrital de San Jacinto es bueno, dada sus tasas y tarifas					
12. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Jacinto					

13. Si la Municipalidad me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?					
Confianza					
14. Al acudir a esta Municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
15. Usted recomendaría a los demás usuarios acudir a la Municipalidad Distrital de San Jacinto a realizar sus trámites por el buen trato recibido					
16. La Municipalidad Distrital de San Jacinto es innovadora y con visión de futuro					
17. Los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Jacinto están cerca de las expectativas para una entidad de este tipo					
18. La Municipalidad Distrital de San Jacinto se preocupa por las necesidades de sus usuarios					
Expectativa					
19. El servicio que se ofrece en la Municipalidad Distrital de San Jacinto se adapta a sus necesidades como usuario					
20. El personal de la Municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas					
21. El personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					

Anexo 2: Matriz de consistencia

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JACINTO, TUMBES, PERU, 2023**

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General:	Hipótesis General:	Objetivo General:	Variable 01: Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> · Empatía · Capacidad de respuesta · Seguridad · Fiabilidad · Elementos Tangibles 	Tipos de Investigación: Cuantitativo- correlacional Diseño de la Investigación: No experimental transversal Población: 1256 contribuyentes del distrito de San Jacinto Muestra: 371 contribuyentes que acuden a la Municipalidad Distrital de San Jacinto en el año 2023. Técnicas:
¿De qué manera la calidad del servicio influye sobre la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.	La calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción del contribuyente en el SAT de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes 2023	Demostrar de qué manera influye la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023			
Problemas Específicos	Hipótesis Específicos	Objetivos Específicos			

<p>P.E. 1: ¿De qué manera los elementos tangibles de la calidad del servicio influyen en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023?</p>	<p>H.E. 1: Los elementos tangibles que se ofrecen en la calidad de servicio tienen una influencia significativa en la satisfacción del contribuyente que utilizan los servicios Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.</p>	<p>O.E. 1: Analizar cómo los elementos tangibles de la calidad de servicio influyen en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.</p>			<p>Encuesta por cuestionario</p>	
<p>P.E. 2: ¿De qué manera la fiabilidad de la calidad del servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023?</p>	<p>H.E. 2: La fiabilidad de la calidad de servicio tiene una influencia significativa con la satisfacción del contribuyente que utilizan los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.</p>	<p>O.E. 2: Demostrar cómo la fiabilidad de la calidad de servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.</p>				
<p>P.E.3: ¿De qué manera la capacidad de respuesta de la calidad del servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de</p>	<p>H.E. 3: La capacidad de respuesta de la calidad de servicio tiene una influencia significativa con la satisfacción del contribuyente que hacen uso de los servicios de</p>	<p>O.E. 3: Evidenciar cómo la capacidad de respuesta de la calidad del servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria , Municipalidad Distrital de</p>	<p>Variable 02: Satisfacción del contribuyente</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Calidad Funcional Percibida · Calidad técnica percibida · Valor percibido 		

San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023?	Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.	San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.		<ul style="list-style-type: none"> · Confianza · Expectativas 	
P.E. 4: ¿De qué manera la seguridad de la calidad del servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023?	H.E. 4: La seguridad de la calidad de servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción del contribuyente que hacen uso de los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.	O.E. 4: Describir cómo la seguridad de la calidad de servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.			
P.E. 5: ¿De qué manera la empatía de la calidad del servicio influye en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023?	H.E. 5: La empatía de la calidad de servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los contribuyentes que utilizan los servicios de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.	O. E. 5: Determinar la influencia que existe entre la empatía de la calidad de servicio en la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023.			

CERTIFICACIÓN

Dr. Javier Ausberto López Céspedes

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, Departamento Académico de Contabilidad

CERTIFICA:

Que el Proyecto de Tesis: **Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023:**

Br. Lucía Marisela Porras Ynfante

Ha sido asesorado y revisado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, abril del 2023.



Dr. Javier Ausberto López Céspedes

C. ORCID: 0000-0001-6388-7030

Asesor del Proyecto de Tesis