



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
**FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIA Y ADMINISTRACIÓN**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD**  
**TESIS**  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL  
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
PUNO, 2023.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
CULTURA Y ORGANIZACION

**PRESENTADO POR:**  
YULISSA TATIANA, FERNÁNDEZ ORTEGA  
CÓDIGO ORCID N° 0009-0005-3683-1396

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO**  
**PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**DOCENTE ASESOR:**  
Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES  
CÓDIGO ORCID N° 0000 0002 7470 8154

CHINCHA, 2023

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Yulissa Tatiana, Fernández Ortega, identificado(a) con DNI N° 72049376, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Escuela de Contabilidad, de la Facultad de Ingeniería, ciencia y administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad 16%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de diciembre de 2023.



Fernández Ortega Yulissa Tatiana  
DNI N° 72049376

A mi señora madre Karen, por haberme formado con buenos valores lo cual hizo que salga a delante, de igual forma por apoyarme día a día y estar a mi lado en las buenas y malas.

A mi esposo e hijo Stefano por motivarme a salir adelante y seguir creciendo profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por estar a mi lado y guiarme en todo momento, gracias a la Universidad Autónoma de Ica por permitir ser parte de ella, al Dr. Julio César Ángeles Morales por ser mi asesor de tesis, y de igual manera a mi familia por ser mis mayores promotores durante este proceso.

## RESUMEN

### **Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

### **Metodología.**

El enfoque del proyecto es cuantitativo, enfocado en la medición y verificación de datos cuantificables. El tipo de proyecto es no experimental, con recopilación de datos dentro de un período establecido. La investigación tiene un nivel descriptivo y utiliza un diseño descriptivo correlacional. La población son los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Puno, y se emplea un muestreo probabilístico. Se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos, con cuestionarios sobre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente. Se aplicaron técnicas de análisis y procesamiento de datos.

### **Resultados descriptivos.**

Para la variable "calidad de los servicios", la categoría más frecuente es "Regular" con el 47% de los casos, seguida de cerca por la categoría "Buena" con el 40% de los casos. La categoría menos frecuente es "Mala" con el 13% de los casos.

Para la variable "satisfacción del contribuyente", en la categoría "Mala", se observa el 21% del total de casos, en la categoría "Regular", se registra al 63% del total de casos. En la categoría "Buena", se muestra al 16% del total de casos.

### **Conclusiones**

Se encontró una correlación fuertemente positiva entre la calidad de los servicios y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno, 2023 (coeficiente de correlación de Spearman = 0,786). También se identificaron correlaciones moderadamente positivas entre la empatía en el servicio (coeficiente de correlación = 0,581), la fiabilidad (coeficiente de

correlación = 0,692) y la capacidad de respuesta (coeficiente de correlación = 0,728) con la satisfacción del contribuyente. Estas correlaciones son estadísticamente significativas, lo que indica que no ocurren por azar. Estos resultados destacan la importancia de mejorar la calidad de los servicios, la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta para aumentar la satisfacción del contribuyente en la municipalidad.

**Palabras claves:**

Calidad de servicio, satisfacción

## **ABSTRACT**

### **General objective.**

To determine the relationship between service quality and taxpayer satisfaction in the Provincial Municipality of Puno 2023.

### **Methodology.**

The project's approach is quantitative, focusing on measuring and verifying quantifiable data. The project type is non-experimental, with data collection within a set period. The research has a descriptive level and uses a correlationally described design. The population is the taxpayers of the Provincial Municipality of Puno, and a probability sampling is used. The survey is used as a data collection technique, with questionnaires on service quality and taxpayer satisfaction. Data analysis and processing techniques were applied.

### **Descriptive results.**

For the "quality of services" variable, the most common category is "Regular" in 47% of cases, followed closely by the "Good" category in 40% of cases. The least common category is "Mala" with 13% of cases.

For the variable "satisfaction of the taxpayer", in the category "Mala", it is observed 21% of the total cases, in the "Regular" category, it is recorded at 63% of all cases. In the "Good" category, it appears to be 16% of the total cases.

### **Conclusions**

A strongly positive correlation was found between the quality of services and taxpayer satisfaction in the Provincial Municipality of Puno, 2023 (Spearman Correlation Coefficient = 0.786). Moderate positive correlations were also identified between empathy in the service (correlation coefficient = 0.581), reliability (correlation factor = 0.692) and responsiveness (correlation rate = 0.728) with taxpayer satisfaction. These correlations are statistically significant, indicating that they do not occur by chance. These

results highlight the importance of improving the quality of services, empathy, reliability and responsiveness to increase taxpayer satisfaction in the municipality.

**Keywords:**

Quality of service, satisfaction

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Caratula	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	viii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
2.1 Descripción del Problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3 Preguntas de investigación específicas	16
2.4 Objetivo general	17
2.5 Objetivos específicos	17
2.6 Justificación e importancia	18
2.7 Alcances y limitaciones	19
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
3.1 Antecedentes	21
3.2 Bases Teóricas	27
3.3 Marco conceptual	31
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	32
4.2 Diseño de la investigación	32
4.3 Hipótesis general y específicas	33
4.4 Identificación de las variables	34
4.5 Matriz de operacionalización de variables	35
4.6 Población-muestra	37
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	38
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>39</b>

5.1	Presentación de Resultados	39
5.2	Interpretación de los Resultados	47
<b>VI.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>51</b>
6.1	Análisis inferencial	51
<b>VII.</b>	<b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>57</b>
7.1	Comparación de los resultados	57
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>65</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia	70
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	71
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	75
	Anexo 4: Base de datos	81
	Anexo 5: Evidencia fotográfica	89
	Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud	91

## INDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
Tabla 1	Frecuencia de la variable calidad de los servicios	39
Tabla 2	Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión empatía en el servicio	40
Tabla 3	Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión fiabilidad	41
Tabla 4	Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión capacidad de respuesta	42
Tabla 5	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente	43
Tabla 6	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión calidad percibida	44
Tabla 7	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión valor percibido	45
Tabla 8	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión confianza y expectativas	46
Tabla 9	Prueba de normalidad	51
Tabla 10	Correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023	52
Tabla 11	Correlación entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023	53
Tabla 12	Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023	54
Tabla 13	Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023	55

## INDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág.
Figura 1	Frecuencia de la variable calidad de los servicios	39
Figura 2	Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión empatía en el servicio	40
Figura 3	Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión fiabilidad	41
Figura 4	Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión capacidad de respuesta	42
Figura 5	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente	43
Figura 6	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión calidad percibida	44
Figura 7	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión valor percibido	45
Figura 8	Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión confianza y expectativas	46

## I. INTRODUCCIÓN

El fin de la investigación radica en comprender la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes en la ciudad y provincia de Puno durante el año 2023. Para llegar a la meta, se utilizó instrumentos que facilitarían la obtención de información sobre la mejor atención proporcionado y la complacencia de los aportantes.

Los objetivos específicos se centraron en investigar la conexión de las categorías de la variable calidad de servicio, incluyendo la empatía, la confiabilidad y la capacidad de respuesta, y su relación con la segunda variable satisfacción de los contribuyentes.

La justificación metodológica del estudio radica en el uso de un cuestionario y la técnica de encuesta como herramienta con fin de obtener información, lo que permitió describir los resultados obtenidos de manera efectiva.

Luego, se llevó a cabo un análisis con la finalidad de conocer la conexión entre ambas variables.

La principal hipótesis de este proyecto, sugiere que es evidente una conexión alta de la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes en el Municipio de Puno en el año 2023.

Esta investigación comprendió siete capítulos:

En el primero: se consideró la introducción, donde se conoció el propósito de la investigación.

En el segundo: Planteamiento del problema, se esboza la descripción de la realidad problemática, la interrogante de investigación general, como también las específicas, El objetivo general y específico, justificación de las mismas.

En el tercero: Marco teórico, antecedentes, fundamentos teóricos y marco conceptual.

En el cuarto: La metodología involucra la naturaleza y la extensión del estudio, el diseño del proyecto, las hipótesis generales y particulares, la identificación de las variables, la elaboración de una matriz que evalúa el rendimiento de estas variables, la elección del conjunto y la muestra de estudio, las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar información, así como los métodos para analizar y procesar los datos.

En el quinto: Se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados. Asimismo, se realiza una interpretación de los resultados y se establecen conclusiones preliminares.

En el sexto: Análisis de los resultados. Se realiza un análisis estadístico más profundo de los resultados para obtener conclusiones de acuerdo a los objetivos.

En el séptimo: Discusión de los resultados. Se comparan los resultados con la literatura existente y se discuten las implicaciones y hallazgos del estudio.

*Yulissa Tatiana Fernández Ortega.*

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

Se conoce que a nivel mundial la calidad de servicio de las entidades es muy importante para la satisfacción de los usuarios, que la ausencia de una estrategia que oriente las acciones de los socios en los de la calidad del funcionamiento de la organización, y la falta de infraestructura, dificultan la mejora de la satisfacción de los usuarios, el fortalecimiento de la imagen de la organización y la generación de condiciones que estimulen la participación pública.

En el contexto nacional las municipalidades brindan un servicio regular en relación con su infraestructura que es inadecuada, con una deficiente organización, de una escasa actualización, coordinación y articulación de funciones, que no satisfacen las exigencias de los contribuyentes.

Para la provincia de Puno la administración municipal es crucial porque desarrolla políticas operativas, procedimientos y resultados para incrementar día a día la eficacia y eficiencia de la administración municipal; pero a causa de los cambios de gestión en las autoridades municipales, la aplicación inadecuada da como resultado una mala calidad del servicio para los contribuyentes de la comunidad puneña se sienten inconformes con las condiciones que se le brinda la atención.

### **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

#### **P.E.1:**

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?

**P.E.2:**

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?

**P.E.3:**

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?

**2.4. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

**2.5. Objetivos específicos.**

**O.E.1:**

Determinar la relación que existe entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023

**O.E.2:**

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

**O.E.3:**

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

**2.6. Justificación e Importancia**

**Justificación**

Ser consciente de la calidad de los servicios que ofrecen los gobiernos locales cruciales. Para lograrlo, es importante determinar el nivel de satisfacción de los contribuyentes y como perciben los servicios prestados por estas entidades. Esta información proporcionara información sobre cuan receptivo, confiable y empático es el personal municipal y contribuirá a su mejora continua. En última instancia, eso tendrá un impacto positivo en los niveles de satisfacción de quienes se benefician del trabajo municipal.

La justificación teórica es el objetivo de este estudio, que pretende establecer una correlación entre dos variables: la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes.

“Nos menciona que la calidad del servicio es la percepción producida en el usuario por la experiencia del servicio real con relación a como el servicio cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas.” (Vergara et. al. 2011, p.109)

“Indica que la satisfacción del contribuyente es el resultado de qué tan buena es su relación cliente-consumidor, lo que se refleja en lo que los clientes dicen sobre su negocio y si usted cumple con los servicios que brinda”. (Gutiérrez, 2017, p.32).

Justificación metodológica, En la presente investigación se aplicará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, se considera dieciocho ítems para cada una de las variables, instrumento que fue validado por expertos.

Justificación práctica, con la ejecución de la investigación se pretende detectar problemas en las distintas dimensiones de la satisfacción relacionados a la calidad de servicio que reciben de esta entidad.

Justificación social, este estudio nos permitirá detectar situaciones reales que viven los contribuyentes, al ser atendidos con un buen servicio o no el adecuado, con la finalidad de mejorar el servicio en beneficio de la sociedad.

### **Importancia**

Esta investigación es significativa porque contribuirá en los trabajadores del Municipio de la Provincia de Puno utilizando los datos recopilados

se pueden implementar estrategias de la eficiencia de los trabajos realizados, asegurando así una mayor satisfacción de los contribuyentes que recurren a esta institución.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Enfoque geográfico: El estudio se llevará a cabo en la Municipalidad Provincial de Puno, ubicada en la provincia de Puno, Perú.

Población objetivo: La investigación se centrará en los contribuyentes que interactúan con los servicios y trámites ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023.

Medición de la calidad de servicio: Se evaluará la calidad de los servicios prestados por la Municipalidad Provincial de Puno utilizando metodologías y herramientas reconocidas en el campo de la gestión de calidad, como encuestas, entrevistas y análisis documental.

Medición de la satisfacción del contribuyente: Se buscará determinar el nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios ofrecidos por la Municipalidad, utilizando escalas de medición y análisis estadístico.

Análisis comparativo: Se realizará un análisis comparativo de los resultados obtenidos en la investigación, con referencia a estudios similares realizados en otras instituciones municipales o gubernamentales, con el objetivo de identificar buenas prácticas y áreas de mejora.

Recomendaciones: Se proporcionarán recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, con el fin de mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno.

### **Limitaciones**

Generalización: Los resultados obtenidos en esta investigación estarán circunscritos a la Municipalidad Provincial de Puno y no podrán extrapolarse directamente a otras instituciones gubernamentales o municipales.

Muestra: La investigación se basará en una muestra de contribuyentes seleccionados de manera no probabilística, lo que puede limitar la representatividad de los resultados.

Fiabilidad de la información: La investigación dependerá de la honestidad y exactitud de las respuestas proporcionadas por los contribuyentes en las encuestas y entrevistas, lo que podría afectar la validez de los resultados.

Disponibilidad de información: La investigación estará sujeta a la disponibilidad de información y documentación relevante proporcionada por la Municipalidad Provincial de Puno, lo que podría limitar el alcance y profundidad del estudio.

Factores externos: La calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente pueden estar influidas por factores externos a la Municipalidad, como la situación económica, la percepción general sobre el gobierno local, entre otros, los cuales no serán objeto de análisis en esta investigación.

Limitaciones temporales: La investigación se centrará en el año 2023, por lo que los resultados obtenidos no reflejarán necesariamente la situación actual de la Municipalidad Provincial de Puno.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Revisando los materiales accesibles es posible encontrar empleos que implícitamente están relacionados con cada una de nuestras variables y son inversiones valiosas:

##### **Internacionales**

Córdoba y Terán (2022). “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2022” de la U.T. de Cotopaxi, Ecuador. La tesis descriptiva utilizó diversos enfoques y métodos como los enfoques teóricos lógicos, deductivos, analítico-sintéticos y, especialmente, técnicas de encuesta aplicadas a empleados y clientes. El porcentaje de 21,84 de los encuestados evaluó en el nivel bueno el servicio y el 78,16% excelente respectivamente. El en un porcentaje de 51.00 de clientes menciona no se cumple con los tiempos de entrega y un porcentaje de 44.00 se encuentra no satisfecho con los costos.

Pabón y Palacio (2020). La población de estudio estuvo compuesta por 3185 pacientes que buscaron tratamiento en el Hospital E.S.E entre 2017 y 2019, los datos utilizados procedieron de la base de datos del hospital. Para procesar y analizar esta información, se organiza en una base de datos creada con Excel. El análisis descriptivo básico se realizó mediante tablas y gráficos de frecuencia absoluta, que permitieron calcular medidas simples para evaluar la composición y distribución de las variables. Los resultados mostraron que los servicios de examen clínico recibieron el 83,1%, seguido de los servicios de enfermería con el 79,5%, los servicios médicos con el 77,7%, finalmente los servicios de ingreso brindados por hospitales, tasas de ingreso e indicadores de enfermería.

La investigación realizada por Lucas (2021). “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de puerto López”.

Universidad Estatal del sur Manabí. El enfoque de su tesis fue de carácter descriptiva y no experimental, utilizó método cualitativo. Emplearon métodos inductivos e hipotético-deductivos, y utilizaron un diseño de investigación transversal, llevando a cabo el trabajo de campo. Aplicaron la encuesta SERVQUAL a una muestra de 372 clientes y entrevistaron a tres directivos y propietarios de diversas empresas del sector ferretero. Los encuestados demuestran una percepción de insatisfacción. Concluyendo que el sector investigado no está satisfecho, por lo que recomendamos que las innovadoras estrategias acordes a la naturaleza de la compañía.

Hernández (2019) en su tesis de maestría titulada: "Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio". Se analizó el atributo percibido de las actividades hospitalarios en Cuba y su conexión con los aspectos psicosociales de los hospitales (motivación, satisfacción laboral, gestión) para el hospital "Mario Muñoz Monroy" La Habana Cuba. Se determinó el diagnóstico de cada variable y la relación existente entre ellas a partir del empleo de diferentes métodos-técnicas de recogida y análisis de la información (cuestionario, observación, diagrama causa-efecto, entre otras), además de la estadística descriptiva (mediana, percentil) y no paramétrica (correlación de Spearman, Kruskal Wallis). La muestra probabilística estratificada se divide proporcionalmente y se divide en 2 niveles: consumidores intrínsecos (clínicos, enfermeras) y clientes externos (pacientes, familiares). Se evaluaron los ítems que tuvieron más efectos positivos y negativos en cada variable de estudio. La motivación laboral fue identificada como la variable más relacionada con la calidad, seguida de la satisfacción laboral y finalmente la gestión. Se desarrollaron cinco estrategias para ayudar a mejorar el nivel de cada variable de investigación.

Rogel (2018) en su investigación titulada: "la calidad del servicio y satisfacción del cliente": binomio clave en agencias de viajes en Ecuador.

El propósito del estudio es comparar las diferentes posibilidades que se presentan a las agencias de viajes locales, poniendo un énfasis especial en la interacción directa de los turistas con estas organizaciones. Este estudio se centra en los aspectos fundamentales del nivel de trabajo y la satisfacción de los usuarios de las empresas de viajes que operan en Puerto Ayora, Ecuador. La revisión de la literatura reveló que la calidad del servicio juega un papel significativo en el crecimiento y la eficiencia del sector de empresas de viajes.

### **Nacionales**

En la tesis de maestría, presentado por Martínez (2018). “Calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica, 2018”, de la UCV, su estudio de enfoque cuantitativo y tuvo un carácter descriptivo y correlacional, sin recurrir a experimentos. La población de interés y la muestra consistieron en un promedio de 78 usuarios que reciben atención mensualmente, y se aplicó la técnica de muestreo censal para seleccionarlos. Se comprobó que existe correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, reflejándose  $R= 0,624$  y significancia en el nivel  $0,000 < 0,05$ -

García (2021). En su tesis titulado “Gestión de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente de la empresa Procampo S.A Piura-2021 de la Universidad Señor de Sipán”. El tipo de investigación cuantitativa-descriptiva, diseño transversal-no experimental, se llevó a cabo tomando como punto de partida las fuentes teóricas pertinentes a las variables de interés, podemos mencionar, el agrado de los consumidores y la gestión de excelencia de la asistencia. A partir de esto, se identificaron los elementos que se incluirán en el análisis y la propuesta. Se concluye que el porcentaje de setenta y dos están satisfechos con el servicio, según las entrevistas a los directivos, se recomienda mejorar en todas las dimensiones de satisfacción, con actividades y estrategias que deben contener en el plan trabajo de la empresa.

Maguina (2018). "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018" pertenece a un estudio realizado por la Universidad Autónoma del Perú. Este estudio asume un enfoque transversal no experimental con un diseño descriptivo y correlacional y se centra en la conexión entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Con una muestra de ciento ochenta y tres usuarios, se muestran resultados RHO de Spearman,  $p=0.000<0.05$  de significancia, por lo que hay una relación significativa.

Veliz (2019). "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén" de la Universidad Cesar Vallejo. Este estudio tiene un enfoque descriptivo y se ejecutó con una población de 6649 participantes que requieren la atención asistencia de diversas oficinas. Se seleccionó una muestra de 135 usuarios para explorar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El diseño de la tesis no implica experimentación y se clasifica como descriptivo correlacional. Se concluye que el nivel de calidad de servicio es bajo, ya que no satisfacen las demandas y los equipos con los cuentan son desfasados.

Loza (2021) en su tesis titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021". Para conseguir su meta, emplearon la siguiente metodología: la investigación se encuadra en la categoría de investigación básica, con un nivel descriptivo y de correlación. El diseño del estudio se caracterizó por ser no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 378 usuarios de la comunidad y se seleccionó aplicando una fórmula de población finita específica utilizando un enfoque de muestreo estocástico. Se utilizó un cuestionario como medio de recolección de datos. Se arribó que el 0,892 relación más fuerte, a mejor calidad, mayor satisfacción.

### **Locales o regionales**

Huancollo (2018) en su investigación titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. la tesis es ejecutable, diseño no experimental transeccional correlacional causal. La muestra estuvo compuesta por 374 usuarios del distrito de Taraco; los resultados arrojaron que el 94,39% de los encuestados alcanzó un nivel de calidad promedio. Descubrieron que el personal es empático, brinda atención oportuna, brinda tranquilidad a los usuarios, es confiable, tiene infraestructura adecuada y el personal está bien vestido. El 95,19% de los usuarios se encuentran en un nivel medio, lo que demuestra que la satisfacción de los empleados es aceptable. Conclusión Se rechazó la hipótesis nula mostrando que Taraco – Huancané – Ciudad de Puno tiene un efecto positivo medio altamente significativo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con una media de 0.654.

Choquehuanca (2021) en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno”, El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población estudiada estaba compuesta por 174 funcionarios, y se seleccionó una muestra de 120 colaboradores utilizando un método de muestreo probabilístico aleatorio simple. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta que incluyó herramientas y cuestionarios sobre las operaciones de gestión y la calidad del servicio. Los resultados arrojaron que el 55,8% del personal creía que el nivel de gestión y operación era normal, mientras que el 45,8% creía que el nivel de servicio era inadecuado. Al concluir el estudio se detectó un valor rho de 0.302 (valor p de 0.001), lo que indica que existe una relación directa y significativa entre la gestión y la calidad del servicio, lo que apoya y afirma la hipótesis general (H1). La conexión entre estas dos variables.

Turpo (2021) en la tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, Puno 2019”. Para realizar el estudio se seleccionó una muestra nacional de 384 personas y se determinó mediante una fórmula adecuada para una población infinita. Esta muestra está compuesta por ciudadanos que realizan trámites ante las autoridades tributarias. Para recopilar la información necesaria, se utilizó un cuestionario adaptado del SERVPERF. Según el análisis de correlación de ambas variables es escasa Rho, 0,117 de Spearman, considerando esta debilidad se sugiere aumentar la capacidad gerencial.

Quino (2019) en su tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019”. La investigación se caracteriza por tener un diseño no experimental de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo sencillo. La población completa estaba compuesta por 880 ciudadanos, y la muestra seleccionada consistió en 286 ciudadanos. La recopilación de datos se realizó mediante una encuesta, utilizando un cuestionario basado en SERVQUAL como instrumento. Llegando a la Conclusión que de los 100% de los ciudadanos encuestados se identificó que el 72.0% perciben un nivel regular la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán.

Mamani (2022) en su tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las Municipalidades Provinciales de la región Puno 2020, La investigación es de tipo descriptiva correlacional, con diseño transversal. Para recolectar información utilizaron dos herramientas: la primera midió la calidad de los bienes y servicios de la Norma Técnica de Gestión de la calidad de los Servicios del Sector Público, y la segunda midió la satisfacción del cliente. Usuarios encuestados mediante el modelo LIBQUAL. Se encontró de 09 bibliotecas de Puno y Mocho alcanzaron un nivel alto, pero aun eran bajas en cuanto a satisfacción de los usuarios. De esta manera,

encontraron evidencia de una correlación significativo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

### **3.2. Bases Teóricas**

#### **3.2.1. Variable 1: Calidad de servicio.**

##### **Definición:**

“Es la forma en que un usuario percibe que el uso de un determinado servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.” (Redhead, 2015, p.23).

“Es la conformidad entre las propiedades de un servicio, así como de la promoción que se hace de él, la percepción producida en el usuario por la experiencia del servicio real con relación a como el servicio cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas.” (Vergara, 2011, p.109)

“Es el nivel de satisfacción que se produce por el buen trato y relación entre el vendedor y consumidor, en ella se involucran mucho las capacidades de la institución y la aceptación del servicio por parte de los usuarios, todo ello produciendo un desarrollo significativo de la empresa y su fin a captar más clientes y posicionarse correctamente en el mercado. El desarrollo de capacidades de los trabajadores también interviene en la calidad del servicio.” (Gutiérrez, 2017, p.25).

“Son el conjunto de acciones que desarrolla un organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendonecesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. Por ello al momento de brindar el servicio, este debe de caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc. ocasionando sobre el cliente un sentimiento positivo, de comprensión y sorprendido; no olvidando que por medio de

ello los ingresos para la organización serán también productivos y constantes.” (Pizzo, 2013, p. 33).

### **Teorías relacionadas a la Calidad de servicio.**

Está basado en el modelo de imagen de Grönroos de 1982, que demostró el compromiso de la institución con la calidad. Se deben analizar correctamente dos ángulos, el primero de las cuales corresponde a los deseos de los usuarios, es decir, qué necesitan, qué se satisface, qué expectativas y requisitos son necesarios para satisfacerlo, y qué cambios y oportunidades de mejora brindan estos requisitos y expectativas. Por otro lado, analizar cómo prestan actualmente los servicios, es decir, realizar un autoexamen y un autoanálisis para determinar cuáles son las verdaderas características de los servicios que prestan y a qué distancia están de los usuarios. Realmente deseando que llegue. A través de estas dos perspectivas se pueden emplear las acciones necesarias para buscar de forma constante la mejora de los servicios institucionales hasta alcanzar óptimos niveles de calidad. (Gutiérrez, 2017, p.21).

### **Dimensiones.**

Las dimensiones de la calidad del servicio son consideradas a continuación:

- 1) Tangibilidad: espacio, materiales y equipos para el desarrollo y prestación de servicios, presencia de socios comerciales.
- 2) Fiabilidad: la capacidad de instituciones y socios para desarrollar y brindar servicios altamente confiables.
- 3) Capacidad de respuesta: La disposición para abordar cualquier preocupación o duda de los usuarios refleja la efectividad y la eficacia de los servicios ofrecidos por la organización.
- 4) Seguridad: Acciones tomadas por los asociados que forman parte de la organización y que demuestran la cortesía y el conocimiento necesario para que el usuario al que ayudan demuestre confianza y se sienta seguro.
- 5) Empatía: El cuidado y la atención especial que una organización brinda a sus usuarios generales a cada individuo.

Para la perspectiva de desarrollo del cliente o usuario, lo hacen en base a los siguientes puntos:

- 1) Confiabilidad: es la capacidad de proporcionar los servicios prestados de manera factible y correcta.
- 2) Recursos materiales o tangibilidad: cómo perciben los clientes los recursos pertenecientes a la organización, si están en buen estado y son capaces de cumplir con las funciones asignadas; Además, la presencia física tanto de los colaboradores como de la organización en sí misma son elementos tangibles.
- 3) Diligencia: La institución está preparada para llevar a cabo los procedimientos requeridos con el fin de proporcionar servicios de manera inmediata.
- 4) Garantía: la habilidad y amabilidad del personal y la forma perfecta de comunicarse con la seguridad.
- 5) Empatía: Una forma adecuada de brindar atención profesional y segura a los usuarios.

### **3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario**

#### **Definición:**

Es el resultado de qué tan buena es su relación cliente-consumidor, lo que se refleja en lo que los clientes dicen sobre su negocio y si usted cumple con los servicios que brinda. En sí mismo, este debería ser el objetivo principal de cualquier organización que busque alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente y posteriormente fidelizar a nuevos competidores. La satisfacción del usuario se basa en las diferentes experiencias racionales, originadas de comparar lo esperado con el comportamiento real del servicio o producto; también es posible señalar que se encuentra relacionadas a muchos factores presentes en el entorno del individuo, como los son la cultura, los valores y principios éticos, la organización familiar, etc. (Gutiérrez, 2017, p.32).

### **Teorías relacionadas a la Satisfacción del usuario.**

Se fundamenta en la teoría de Maslow sobre las necesidades humanas, la cual se representa a través de una pirámide que incluye diversas necesidades. Estas necesidades se jerarquizan, lo que significa que algunas deben ser satisfechas antes que otras. No obstante, a veces, cuando se satisface una necesidad, surge inmediatamente otra. El autor considera que las necesidades fisiológicas son las más importantes para la supervivencia humana, y cuando son satisfechas surgen necesidades relacionadas con el desarrollo personal, emocional y personal, es decir, las personas buscan diferentes métodos para satisfacer sus necesidades y optimizar el nivel de vida. De tal manera, las instituciones de servicio público son instituciones a mejorar el bienestar de todos los pobladores, de ahí que sea tan importante su desempeño en la atención al usuario. (Urbina, 2014, p.35)

### **Dimensiones.**

Las dimensiones de la satisfacción del usuario son:

- Calidad funcional (Tecnología de detección): Cubre la forma en que los servicios están diseñados para ser entregados a las personas que buscan controlar completamente las características del servicio para tener un mayor impacto en quienes lo utilizan.
- Valor percibido: Se debe buscar un equilibrio adecuado entre una relación adecuada entre la relación calidad-precio requerida para el servicio y la calidad percibida resultante del uso del servicio.
- Confianza y expectativas: Esto se logra cuando los usuarios pueden medir si el servicio puede satisfacer sus necesidades y controlar cómo la entidad progresa hasta ese nivel y se desarrolla en el futuro cercano. Se trata de medir la funcionalidad. Otra cuestión es que el nivel de atención conseguido sea bueno o no. Esto determinará si continuaré siendo cliente y los recomendaré a otros. (Mejías y Manrique 2011, p. 46-47)

### 3.3. Marco conceptual

**La calidad.** Se define como la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica cómo se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación (Deming 1989, p. 16).

**Servicio.** “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler 1997, p. 656).

**Calidad de servicio.** “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1993).

**La satisfacción.** “Es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio”. (Oliver, 1980).

**Cliente.** “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

**Satisfacción del cliente.** “Es la respuesta del cliente que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio”. (Kotler et al. 2017)

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación.

#### **Enfoque.**

El enfoque del proyecto empleado es de carácter cuantitativa. Como señala Carrasco (2018), los métodos cuantitativos se centran en la medición y la verificación de datos cuantificables reportados en el campo del proyecto en conexión a los factores de investigación previamente mencionados.

#### **Tipo.**

El tipo de proyecto es no experimental, lo que implica que se lleva a cabo sin el control de los factores y elementos que conforman la investigación. Las actividades de recopilación de datos en campo se realizan dentro de un período de tiempo específico establecido en el plan de investigación. Las variables y sus indicadores se toman de la realidad objetiva y las propiedades que la componen, de ahí la relación entre estática. Aplicando una medición de prueba para decidir la presencia o no de la relación (Carrasco, 2018).

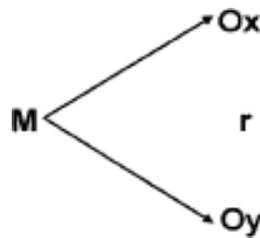
#### **Nivel.**

La investigación tiene el nivel y un alcance adecuado de la investigación descriptiva correlacional de Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo definen como “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93)

### 4.2. Diseño de Investigación

El diseño que corresponde al trabajo de investigación es el descriptivo correlacional; en estos diseños lo que se busca es describir las variables de estudio para luego analizar la relación existente entre ellas (González, 2011). De acuerdo con lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), este estudio se clasifica como transversal debido a que

la recopilación de datos se realizó en un único punto en el tiempo. “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154), por consiguiente, presento la fórmula sobre este diseño:



Dónde:

M = Muestra probabilística del contribuyente.

Ox = Calidad del servicio de atención al contribuyente.

Oy = Satisfacción del contribuyente.

r = relación

### 4.3. Hipótesis general y específicas.

#### 4.3.1. Hipótesis general

Se observa una conexión significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

#### 4.3.2. Hipótesis específicas.

##### H.E.1:

Se establece una correlación directa entre la empatía en la prestación de servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

##### H.E.2:

Se evidencia una conexión directa entre la confiabilidad en la prestación de servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023.

##### H.E.3:

Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

#### **4.4. Identificación de las variables.**

##### **Variable 1:**

Calidad de servicio.

##### **Dimensiones:**

D.1 Empatía en el servicio

D.2 Fiabilidad

D.3 Capacidad de respuesta.

##### **Variable 2:**

La satisfacción del contribuyente

##### **Dimensiones:**

D.1 Calidad percibida

D.2 Valor percibido

D.3 Confianza y expectativas

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
V1: Calidad de servicio	D.1: Empatía en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación directa</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Horarios de atención</li> <li>- Preocupación por los usuarios</li> </ul>	1 a 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (0)</li> <li>- Casi nunca (1)</li> <li>- A veces (2)</li> <li>- Casi siempre (3)</li> <li>- Siempre (4)</li> </ul>	Malo = 0 - 36 Regular = 37 - 55 Bueno = 56 - 72	Ordinal
	D.2: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención en orden</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Atención igualitaria</li> <li>- Solución de problema</li> </ul>	7 - 12			
	D.3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Aclaración de dudas</li> <li>- Servicio a la brevedad</li> </ul>	13 - 18			

<b>V2:</b> La satisfacción del contribuyente	<b>D.1:</b> Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con las exigencias</li> <li>- Satisfacción con el servicio que se espera</li> <li>- Seguridad en los trámites</li> <li>- Capacidad técnica</li> </ul>	1 a 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente en desacuerdo (0)</li> <li>- En desacuerdo (1)</li> <li>- Indeciso (2)</li> <li>- De acuerdo (3)</li> <li>- Totalmente de acuerdo (4)</li> </ul>	Malo = 0 - 36 Regular = 37 - 55 Bueno = 56 - 72	Ordinal
	<b>D.2:</b> Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Valoración de tasa y tarifas</li> <li>- Valor de la comunicación</li> <li>- Valor de la atención</li> </ul>	7 - 12			
	<b>D.3:</b> Confianza y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siente confianza</li> <li>- Satisfacción con las expectativas</li> </ul>	13 - 18			

#### **4.6. Población – Muestra**

##### **Población.**

Bernal (2006) argumentó que una población consiste en un grupo de elementos o personas que comparten ciertas características similares y sobre los cuales se busca obtener conclusiones. Mientras que una muestra se refiere a una porción seleccionada de esa población, en la que se medirán y observarán las variables relevantes. La población son los contribuyentes de la municipalidad provincial de Puno, el registro de contribuyentes prediales asciende a 15736.

##### **Muestra.**

Una muestra se describe como un número de individuos extraídos de una población, haciendo una selección mediante un enfoque lógico y siempre son miembros de la población. (Vara, 2010).

El tamaño de muestra no probabilístico por conveniencia se refiere a la selección de participantes o casos basados en su disponibilidad y accesibilidad para el estudio, en lugar de seguir un método de selección aleatorio o probabilístico. En este enfoque, los investigadores seleccionan a los participantes que se encuentran fácilmente disponibles o accesibles para ellos en el momento del estudio. Es por ello que se aplicó la encuesta a 100 contribuyentes.

##### **Muestreo.**

En esta instancia, se llevará a cabo un muestreo probabilístico, el cual incluirá a 376 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

##### **Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta, ya que dicha técnica permite recopilar información que proporcionen los elementos o unidades sujeta a estudio y análisis (Gamio, 2015).

##### **Instrumento.**

Corresponde la utilización del cuestionario. Ya que éste permite recabar datos, consecuencia de las respuestas consignadas, organizadas y estructuradas. Conforme señala Quezada (2019); dichos instrumentos se utilizaron para efectuar las mediciones de las variables de estudio, y que para el presente caso fueron Calidad de servicio, que consigna 18 interrogantes y satisfacción del contribuyente, que consigna 18 interrogantes, sujetos a la escala Likert.

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.**

En esta investigación, se utilizará la técnica de la encuesta, la cual se describe como un enfoque estandarizado para la recolección de datos con el propósito de recopilar información a partir de muestras representativas. Debes poder describir el grupo étnico en estudio y definirlo con una pregunta. En ese mismo sentido, se usará como instrumento el cuestionario a la escala Likert, que es definido como un método de exploración social que presenta una extraordinaria flexibilidad y objetividad de la información, se ejemplifica en mediciones para cada variable de estudio (Pino, 2018).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

La aplicación de los instrumentos propuestos permitió extraer información sobre las variables calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023, con el objetivo de determinar la relación que existe entre ellas.

A tal efecto se presentan a continuación los resultados de acuerdo a cada variable y sus correspondientes dimensiones:

**Tabla 1**

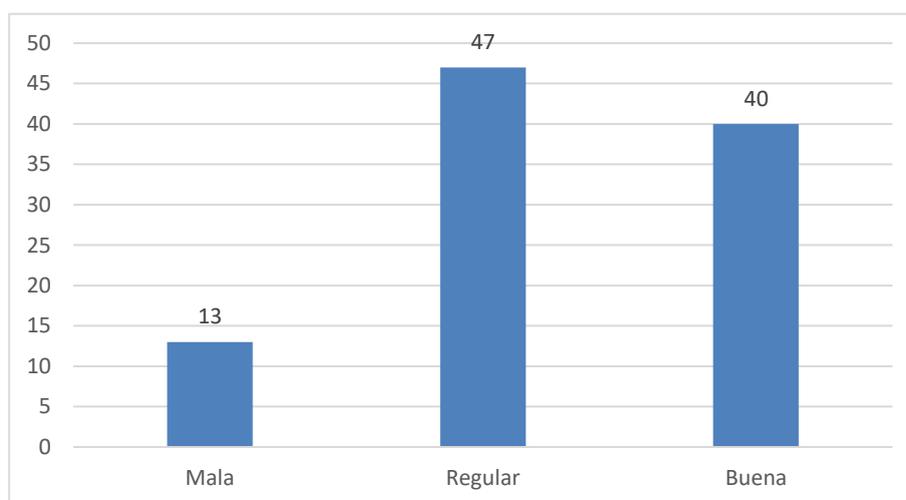
*Frecuencia de la variable calidad de los servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	13	13	13
	Regular	47	47	60
	Buena	40	40	100
	Total	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

Frecuencia de la variable calidad de los servicios



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 2**

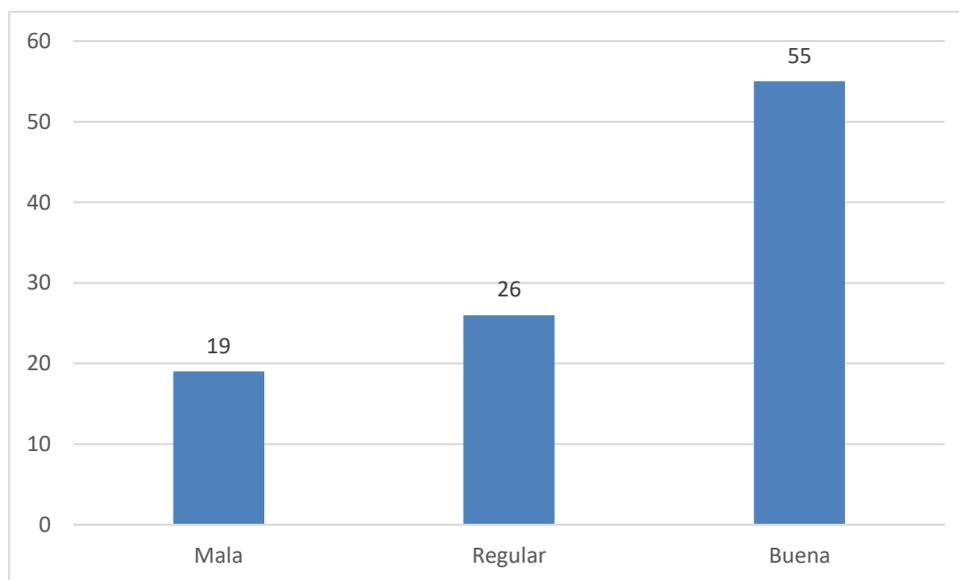
Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión empatía en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	19	19	19
	Regular	26	26	45
	Buena	55	55	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 2**

Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión empatía en el servicio



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 3**

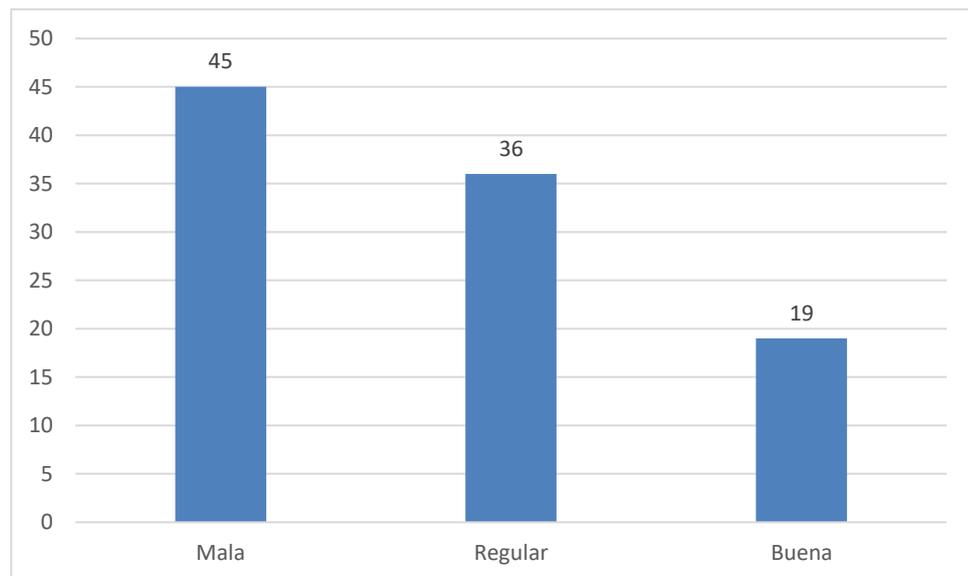
Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	45	45	45
	Regular	36	36	81
	Buena	19	19	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 3**

Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión fiabilidad



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 4**

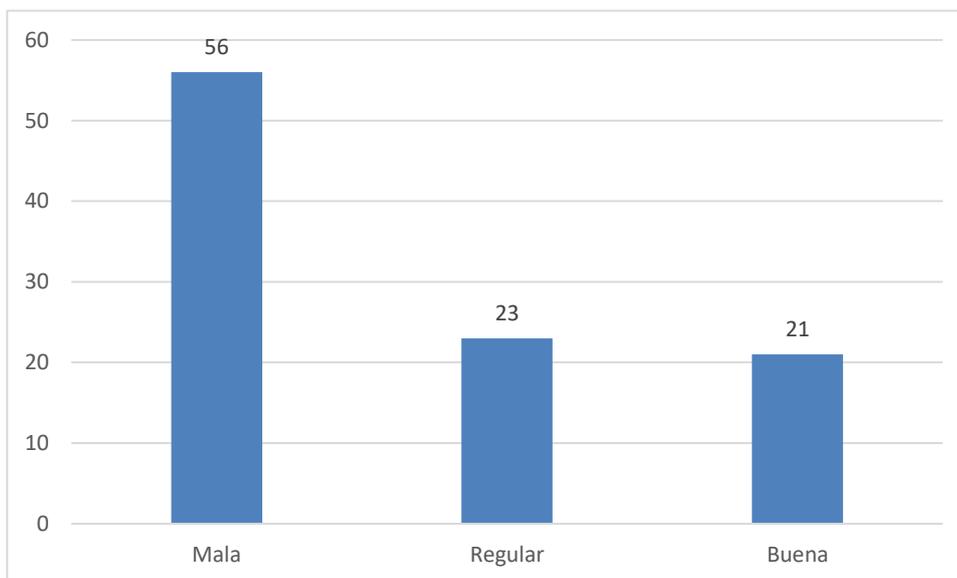
Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	56	56	56
	Regular	23	23	79
	Buena	21	21	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 4**

Frecuencia de la variable calidad de los servicios, dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 5**

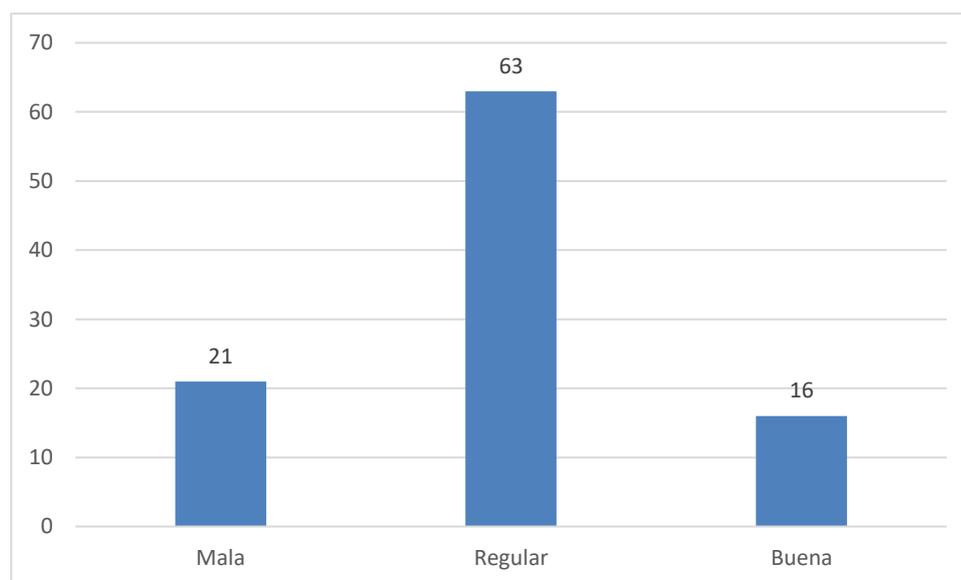
Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	21	21	21
	Regular	63	63	84
	Buena	16	16	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 5**

Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 6**

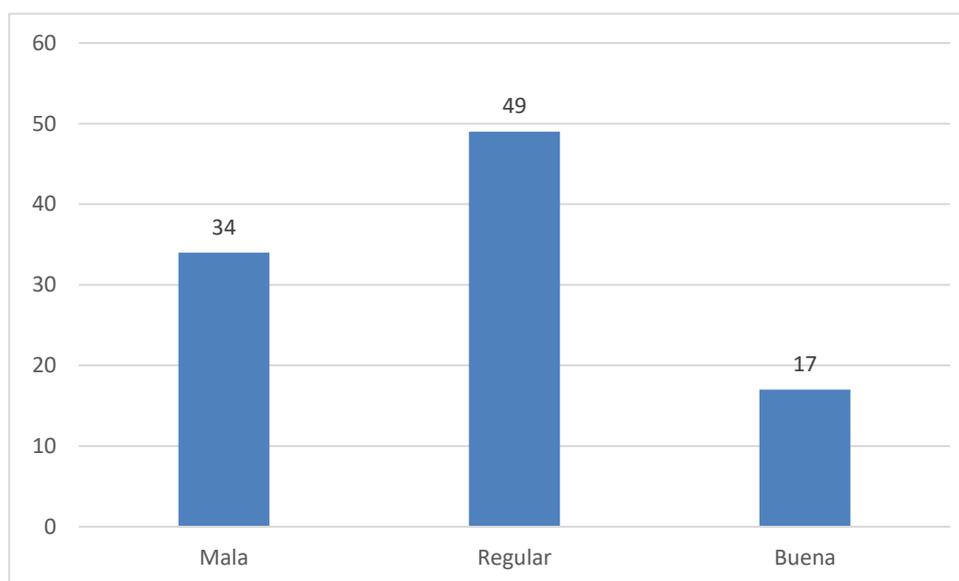
Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión calidad percibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	34	34	34
	Regular	49	49	83
	Buena	17	17	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 6**

Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión calidad percibida



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 7**

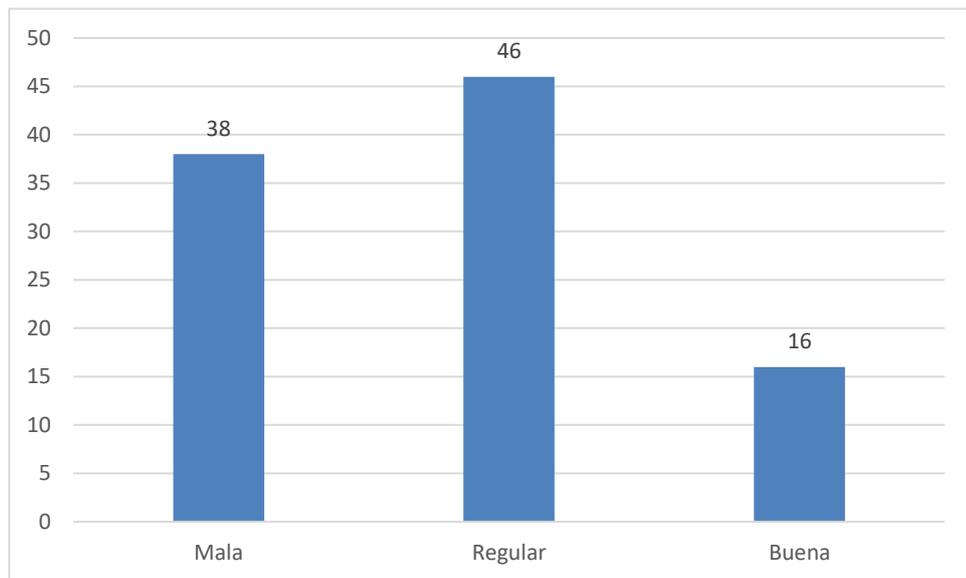
Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión valor percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	38	38	38
	Regular	46	46	84
	Buena	16	16	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 7**

Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión valor percibido



Fuente: Aplicación de encuesta

**Tabla 8**

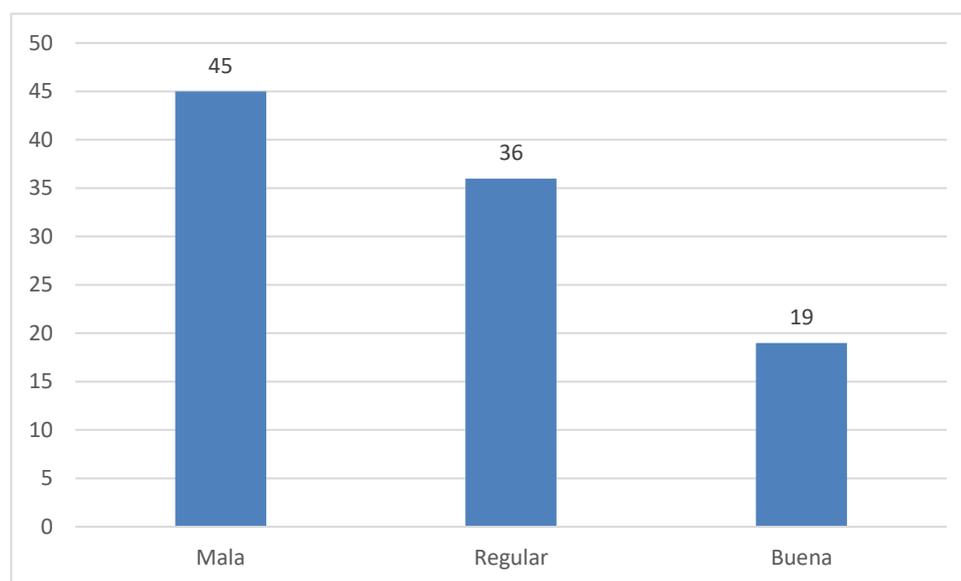
Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión confianza y expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	45	45	45
	Regular	36	36	81
	Buena	19	19	100
	Total	100	100	

Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 8**

Frecuencia de la variable satisfacción del contribuyente, dimensión confianza y expectativas



Fuente: Aplicación de encuesta

## 5.2. Interpretación de resultados

La tabla 1 y figura 1, muestran la frecuencia de la variable "calidad de los servicios" y su desglose en diferentes categorías: "Mala", "Regular" y "Buena". A continuación, se presentan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría.

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 13, lo que representa el 13% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 13% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 47, lo que corresponde al 47% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 60%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 40, lo que equivale al 40% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla 2 y figura 2 muestran la frecuencia de la variable "calidad de los servicios" en relación con la dimensión de "empatía en el servicio". A continuación, se detallan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 19, lo que representa el 19% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 19% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 26, lo que corresponde al 26% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 45%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 55, lo que equivale al 55% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla 3 y figura 3 muestran la frecuencia de la variable "calidad de los servicios" en relación con la dimensión de "fiabilidad". A continuación, se detallan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 45, lo que representa el 45% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 45% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 36, lo que corresponde al 36% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 81%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 19, lo que equivale al 19% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla 4 y figura 4 muestran la frecuencia de la variable "calidad de los servicios" en relación con la dimensión de "capacidad de respuesta". A continuación, se presentan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 56, lo que representa el 56% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 56% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 23, lo que corresponde al 23% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 79%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 21, lo que equivale al 21% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla 5 y figura 5 muestran la frecuencia de la variable "satisfacción del contribuyente". A continuación, se presentan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 21, lo que representa el 21% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 21% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 63, lo que corresponde al 63% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 84%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 16, lo que equivale al 16% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla 6 y figura 6 muestran la frecuencia de la variable "satisfacción del contribuyente" en relación con la dimensión de "calidad percibida". A continuación, se detallan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 34, lo que representa el 34% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 34% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 49, lo que corresponde al 49% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 83%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 17, lo que equivale al 17% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla y figura 7 muestran la frecuencia de la variable "satisfacción del contribuyente" en relación con la dimensión de "valor percibido". A continuación, se presentan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 38, lo que representa el 38% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 38% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 46, lo que corresponde al 46% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 84%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 16, lo que equivale al 16% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

La tabla 8 y figura 8 muestran la frecuencia de la variable "satisfacción del contribuyente" en relación con la dimensión de "confianza y

expectativas". A continuación, se detallan los valores de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado para cada categoría:

En la categoría "Mala", se observa una frecuencia de 45, lo que representa el 45% del total de casos. El porcentaje acumulado también es del 45% en este punto.

En la categoría "Regular", se registra una frecuencia de 36, lo que corresponde al 36% del total de casos. El porcentaje acumulado en este punto es del 81%, sumando los casos de la categoría "Mala".

En la categoría "Buena", se muestra una frecuencia de 19, lo que equivale al 19% del total de casos. El porcentaje acumulado en esta categoría es del 100%, ya que es la última categoría.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial.

Después del procesamiento y presentación de los resultados, se procedió al análisis inferencial. Esto permitió la identificación de las relaciones entre las diversas dimensiones de las variables, produciendo así datos que podrían utilizarse para priorizar las acciones de conformidad con los requisitos actuales relativos a la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente. Los resultados de este análisis se presentan a continuación:

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD_SERVICIO	,524	100	,000	,289	100	,000
SATISFACCIÓN_CONTRIBUYENTE	,376	100	,007	,675	100	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por tratarse de una muestra mayor de 50, se tiene en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, de la siguiente manera:

Para la variable "CALIDAD\_SERVICIO": El valor del estadístico es 0,524, con 100 grados de libertad (gl). La significancia es de 0,000, lo que indica que la distribución de la variable no sigue una distribución normal.

Para la variable "SATISFACCIÓN\_CONTRIBUYENTE": El valor del estadístico es 0,376, con 100 grados de libertad (gl). La significancia es de 0,007, lo que indica que la distribución de la variable no sigue una distribución normal.

Un valor p de 0.000 rechaza la hipótesis nula de que los datos provienen de una distribución normal en esa dirección cuando es menor que un nivel de significancia predeterminado de 0.05. El estudio sugiere que el valor observado es extremadamente minúsculo, lo que implica que los datos se desvían significativamente de una distribución normal.

### ✓ Pruebas de hipótesis

Ho: Hay una distribución normal

Ha: No hay distribución normal.

La evidencia estadística apoya la conclusión de que los datos en este caso no se ajustan a una distribución normal; por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada a favor de la alternativa.

**Hipótesis General:** Se observa una conexión significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

Tabla 10:

*Correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.*

			Calidad de servicios	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

### Interpretación

La Tabla 10 muestra los resultados de la correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Los resultados son los siguientes:

El coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables es de 0,786, lo cual indica una correlación positiva fuerte. Esto sugiere que a

medida que la calidad de los servicios proporcionados aumenta, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también.

El valor de significancia bilateral es de 0,000, lo que indica que la correlación observada es estadísticamente significativa. Esto significa que es poco probable que la fuerte correlación entre las variables se deba al azar.

Los resultados indican una correlación positiva fuerte y significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Estos hallazgos sugieren que mejorar la calidad de los servicios puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los contribuyentes. Esto puede ser útil para tomar decisiones y acciones orientadas a mejorar la experiencia de los contribuyentes y su percepción de los servicios recibidos en dicha municipalidad.

**Hipótesis Específica 1:** Se establece una correlación directa entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

Tabla 11:

*Correlación entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.*

			Empatía en el servicio	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Empatía en el servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

## Interpretación

La Tabla 11 muestra los resultados de la correlación entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Los resultados son los siguientes:

El coeficiente de correlación es 0,581, lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. La correlación es significativa a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que indica que la correlación observada es muy poco probable que sea al azar. La muestra es de 100 observaciones, lo que proporciona una base sólida para las conclusiones.

Los resultados muestran una correlación significativa y positiva moderada entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Esto sugiere que a medida que la empatía en el servicio aumenta, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también.

**Hipótesis Específica 2:** Se establece una correlación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

Tabla 12:

*Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.*

			Fiabilidad	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

## Interpretación

La Tabla 12 muestra los resultados de la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Los resultados son los siguientes:

El coeficiente de correlación es 0,692, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. La correlación es significativa a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que indica que la correlación observada es muy poco probable que sea al azar.

Los resultados muestran una correlación significativa y positiva fuerte entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Esto sugiere que a medida que la fiabilidad aumenta, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también.

**Hipótesis Específica 3:** Se establece una correlación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

Tabla 13:

*Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

## Interpretación

La Tabla 13 muestra los resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Los resultados son los siguientes:

El coeficiente de correlación es 0,728, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. La correlación es significativa a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que indica que la correlación observada es muy poco probable que sea al azar.

Los resultados muestran una correlación significativa y positiva fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. Esto sugiere que a medida que la capacidad de respuesta mejora, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también. Estos hallazgos pueden ser útiles para la toma de decisiones y acciones orientadas a mejorar la capacidad de respuesta y la satisfacción de los contribuyentes en dicha municipalidad.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados.

Para el objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

El resultado obtenido en el análisis de correlación entre la calidad de los servicios proporcionados y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023 (coeficiente de correlación de Spearman de 0,786) indica una correlación positiva fuerte. Esto significa que a medida que la calidad de los servicios mejora, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar.

En el estudio de Córdoba y Terán (2022) sobre la calidad de servicio en empresas de multiservicios en Ecuador, se encontró que un alto porcentaje de los encuestados evaluó positivamente el servicio, lo que sugiere una relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.

El estudio de Pabón y Palacio (2020) sobre los servicios de atención médica en un hospital también respalda la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Los resultados mostraron altos porcentajes de satisfacción en los diferentes servicios médicos, lo que indica una conexión entre la calidad de los servicios de salud y la percepción de los pacientes.

La investigación realizada por Lucas (2021) en el sector ferretero también reflejó una percepción de insatisfacción por parte de los clientes, lo que sugiere que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente, y se recomienda implementar estrategias para mejorarla.

En el estudio de Hernández (2019) sobre la calidad del servicio en hospitales cubanos, se encontró que la motivación laboral fue el factor más relacionado con la calidad del servicio, lo que respalda la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes.

El estudio de Rogel (2018) sobre la calidad del servicio en agencias de viajes en Ecuador destaca la relevancia de la calidad del servicio en el crecimiento y eficiencia de las empresas de viajes.

En conjunto, estos antecedentes y el resultado de correlación obtenido en el estudio de la Municipalidad Provincial de Puno respaldan la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. Estos hallazgos pueden ser útiles para la toma de decisiones y acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes en la municipalidad.

En los estudios de Martínez (2018), Maguina (2018), García (2021), Veliz (2019) y Loza (2021), se encontró una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en diferentes contextos municipales y empresariales, coincidiendo con los resultados alcanzados en la presente investigación.

Para el objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

El resultado obtenido en el análisis de correlación indica una correlación positiva moderada entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente. El coeficiente de correlación de 0,581 sugiere que existe una relación positiva entre ambas variables, lo cual es respaldado por los antecedentes citados.

En el estudio de Córdoba y Terán (2022), se encontró que un porcentaje significativo de los encuestados evaluó positivamente el servicio, con un 21,84% considerándolo bueno y un 78,16% considerándolo excelente. Sin embargo, también se identificaron áreas de oportunidad, como el incumplimiento de los tiempos de entrega y la insatisfacción con los costos. A pesar de estos aspectos negativos, la evaluación positiva en general respalda la correlación positiva observada.

En el estudio de Pabón y Palacio (2020) realizado en un hospital, se encontró que los servicios de examen clínico, enfermería y médicos recibieron altos niveles de utilización, lo cual puede indicar una correlación positiva con la satisfacción del contribuyente. Es importante destacar que estos resultados se obtuvieron a partir de datos de la base del hospital, lo que brinda mayor objetividad a los hallazgos.

Por otro lado, el estudio de Lucas (2021) en el sector ferretero reveló una percepción de insatisfacción por parte de los clientes. Aunque este resultado puede parecer contradictorio, es importante considerar que cada estudio se llevó a cabo en un contexto específico y puede haber diferencias en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente entre diferentes industrias. Por lo tanto, es posible que la correlación observada en el estudio de la Municipalidad Provincial de Puno no sea aplicable al sector ferretero.

Para el objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre la fiabilidad en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

El resultado obtenido en el análisis de correlación indica una correlación significativa y positiva fuerte entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. El coeficiente de correlación de 0,692 indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, la correlación es significativa a un nivel de significancia de 0,01, lo que indica que la correlación observada es poco probable que sea al azar.

Los antecedentes proporcionados respaldan esta correlación. El estudio realizado por Huancollo (2018) en la Municipalidad Distrital de Taraco en Puno encontró que el personal era empático, brindaba atención oportuna, era confiable y tenía una infraestructura adecuada. Los resultados mostraron un nivel medio alto de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El estudio de Choquehuanca (2021) en la Municipalidad Distrital de Conima en Puno reveló una relación directa y significativa entre la gestión y la calidad del servicio. Aunque este estudio no se centró específicamente en la satisfacción del contribuyente, la relación positiva entre la gestión y la calidad del servicio puede influir en la satisfacción de los usuarios.

Turpo (2021) examinó la calidad de servicio y su relación con la satisfacción en la gerencia de administración tributaria de la

Municipalidad Provincial de San Román en Puno. Aunque el análisis de correlación mostró una correlación escasa, se sugirió mejorar la capacidad gerencial para fortalecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Por último, el estudio de Mamani (2022) en las bibliotecas públicas de las Municipalidades Provinciales de la región Puno encontró una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Aunque este estudio no se centra en la Municipalidad Provincial de Puno específicamente, respalda la relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Para el objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.

El resultado obtenido en el análisis de correlación indica una correlación positiva fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023. El coeficiente de correlación de 0,728 indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, la correlación es significativa a un nivel de significancia de 0,01, lo que indica que la correlación observada es muy poco probable que sea al azar.

Los antecedentes citados respaldan esta correlación. El estudio realizado por Martínez (2018) en la Municipalidad Distrital de la Tinguiña en Ica encontró una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de 0,624 indica una correlación positiva moderada, y la significancia a un nivel de  $0,000 < 0,05$  muestra que la correlación es estadísticamente significativa.

Además, el estudio de García (2021) en la empresa Procampo S.A en Piura encontró que el 72% de los consumidores estaban satisfechos con el servicio. Aunque este estudio no se centra específicamente en la Municipalidad Provincial de Puno, respalda la idea de que una buena gestión de la calidad de servicio puede conducir a una mayor satisfacción del cliente.

El estudio de Maguina (2018) en la Municipalidad Distrital de Pucusana en Lima también respalda la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El resultado RHO de Spearman con un valor de  $p=0,000<0,05$  muestra una relación significativa entre ambas variables. El estudio de Veliz (2019) en la Municipalidad de Pomahuaca en Jaén encontró que el nivel de calidad de servicio era bajo y no satisfacía las demandas de los usuarios. Aunque este estudio presenta una perspectiva negativa, sigue siendo relevante para comprender la importancia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Por último, el estudio de Loza (2021) en la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna encontró una relación fuerte (coeficiente de correlación de 0,892) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Este resultado respalda la idea de que, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción.

## CONCLUSIONES

La correlación entre la calidad de servicios y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023 es fuertemente positiva (coeficiente de correlación de Spearman = 0,786). Esto indica que a medida que la calidad de los servicios proporcionados aumenta, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también. La correlación es estadísticamente significativa (valor de significancia bilateral = 0,000), lo que sugiere que esta relación no es probable que ocurra por azar.

La correlación entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023 es moderadamente positiva (coeficiente de correlación = 0,581). Esto significa que existe una relación positiva entre ambas variables, pero no tan fuerte como en el caso de la calidad de servicios. La correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que indica que es muy poco probable que esta correlación sea al azar. La muestra de 100 observaciones proporciona una base sólida para estas conclusiones.

La correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023 es fuertemente positiva (coeficiente de correlación = 0,692). Esto significa que a medida que la fiabilidad aumenta, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también. La correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que indica que es muy poco probable que esta correlación sea al azar. Estos resultados demuestran una correlación significativa y positiva fuerte entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente.

La correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023 es fuertemente positiva (coeficiente de correlación = 0,728). Esto sugiere que a medida que la capacidad de respuesta mejora, la satisfacción de los contribuyentes tiende a aumentar también. La correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), lo que indica que es muy poco probable que esta correlación sea

al azar. Estos resultados muestran una correlación significativa y positiva fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente.

## RECOMENDACIONES

Mejorar la calidad de los servicios: Dado que existe una correlación fuertemente positiva entre la calidad de servicios y la satisfacción del contribuyente, se recomienda enfocar los esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad Provincial de Puno. Esto puede incluir capacitación del personal, implementación de mejores prácticas y procesos eficientes, así como la adopción de tecnología adecuada para brindar servicios de alta calidad.

Fortalecer la empatía en el servicio: Aunque la correlación entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente es moderada, aún representa una relación positiva significativa. Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Puno promueva una cultura de empatía y atención al cliente entre su personal. Capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva y empatía puede ayudar a mejorar la satisfacción del contribuyente y generar una experiencia más positiva.

Garantizar la fiabilidad en los servicios: Dado que la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente es fuertemente positiva, es importante asegurar la fiabilidad en los servicios brindados por la municipalidad. Esto implica cumplir con los compromisos adquiridos, cumplir con los plazos establecidos y proporcionar información precisa y confiable. Implementar sistemas de seguimiento y control de calidad puede ayudar a garantizar la fiabilidad en los servicios y, a su vez, mejorar la satisfacción del contribuyente.

Mejorar la capacidad de respuesta: La correlación positiva fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente destaca la importancia de brindar respuestas rápidas y eficientes a las necesidades y consultas de los contribuyentes. Se recomienda implementar canales de comunicación efectivos y establecer procesos ágiles para responder a las solicitudes de los contribuyentes de manera oportuna. Además, la capacitación del personal en la gestión eficiente de solicitudes y quejas puede ayudar a mejorar la capacidad de respuesta y, en consecuencia, la satisfacción del contribuyente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Amalia, N. (2015). Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad. Tesis de la Universidad de la República; Montevideo.
- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación.
- Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Editorial Diaz de Santos. Madrid, España.
- Choquehuanca, E. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno-2021. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Cordoba, E. y Teran, I. (2022). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2022. Tesis de la Universidad técnica de Cotopaxi, Ecuador - Provincia de Cotopaxi, año 2022. UTC. La Maná. p. 130.
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos.
- García, M. (2021) "Gestión de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente de la empresa Procampo S.A Piura-2021" de la Universidad Señor de Sipán
- Gutiérrez, J. (2017), Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). "Metodología de la Investigación"
- Hernández, V. (2019). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio.
- Huancollo. (2018). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de

- los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco-Huancané-Puno, 2017. Tesis de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11).
- Kotler, P. (1997). Revisión del concepto de calidad.
- López, M. (2018). Importancia de la Calidad del servicio del cliente. Editorial: Ebba Isabela Escareño Alvarez. Año XIII | Número 82.
- Loza, B (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Castrovirreyna, año 2021. Tesis de la universidad Nacional de Huancavelica.
- Lucas, A. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de puerto López.
- Maguina, R (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima – 2018. Tesis de la Universidad Autónoma del Perú.
- Mamani, K. (2022) en su tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las Municipalidades Provinciales de la región Puno 2020
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica, 2018.
- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Vol. 32, N° 1.
- Óliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción.
- Pabon, M. y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena.
- Pino, R. (2018). Metodo de la investigación (Segunda ed.). Editorial San Marcos
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de

<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/.html>.

Quino, A. (2019) en su tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019”.

Redhead, R. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.

Rogel, J. (2018) “La calidad del servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viajes en Ecuador”. Universidad Central de Ecuador. Revista Memorialia. Número 15. Recuperado de: <http://150.187.216.84/index.php/rmemorialia/article/view/777>.

Thompson, I. (2009) Definición de cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Turpo, E. (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, Puno 2021.

Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo.

Vergara, J. et. al. (2011). Con su tema “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas” <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.

Vara, A. (2010). ¿Cómo Evaluar la Rigurosidad Científica de las Tesis Doctorales? Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Veliz, S. (2019) “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén” de la Universidad Cesar Vallejo.

Vergara, J. et. al. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13. (En línea).

(Consultado el 05 de septiembre del 2017). Recuperado en:  
<http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438..>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:**

**Responsables:**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b> Determinar la relación que existe entre la empatía en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023</p> <p><b>O.E.2</b> Determinar la relación que existe entre la fiabilidad en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023</p> <p><b>O.E.3</b> Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Se observa una conexión significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1</b> Se establece una correlación directa entre la empatía en la prestación de servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.</p> <p><b>H.E.2</b> Se evidencia una conexión directa entre la confiabilidad en la prestación de servicios y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023.</p> <p><b>H.E.3</b> Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta en el servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Puno 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1 Empatía en el servicio</li> <li>- D.2 Fiabilidad</li> <li>- D.3 Capacidad de respuesta.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> La satisfacción del contribuyente</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1 Calidad percibida</li> <li>- D.2 Valor percibido</li> <li>- D.3 Confianza y expectativas</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 15736</p> <p><b>Muestra:</b> 100 (por conveniencia)</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> <b>Técnica:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b> Estadística inferencial</p>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CÓDIGO:.....

FECHA:.....

Indicaciones: para evaluar la calidad de servicio de la atención recibida el día de hoy. Ud. lea las siguientes preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según la atención recibida?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
4	3	2	1	0

ITEMS	OPCIONES				
	S	CS	AV	CN	N
<b>EMPATÍA</b>					
1. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
2. En la municipalidad, se prestan los servicios comprendiendo las necesidades del contribuyente.					
3. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.					
4. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los tramites que realiza los contribuyentes.					
5. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable.					
6. Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					
<b>FIABILIDAD</b>					
7. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso en mejorar la calidad del servicio.					
8. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo con los plazos establecidos.					

9. Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
10. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los contribuyentes.					
11. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los contribuyentes.					
12. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los contribuyentes.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.					
14. Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los contribuyentes.					
15. En la municipalidad el servicio que brinda el oportuno.					
16. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los contribuyentes.					
17. Los trabajadores de la municipalidad tienen buen nivel de conocimiento técnico y práctico.					
18. Los plazos de realización de los tramites son adecuados a las necesidades de los contribuyentes.					

**CUESTIONARIO  
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE**

CÓDIGO: .....

FECHA: .....

Indicaciones: para evaluar la satisfacción del contribuyente con la atención recibida el día de hoy Ud lea las siguientes preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según su sentir?

Totamente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totamente desacuerdo
4	3	2	1	0

ITEMS	OPCIONES				
	TA	A	I	D	TD
1. El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.					
2. Me siento satisfecho(a) con la atención que recibí en esta municipalidad.					
3. En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.					
4. El personal de esta municipalidad conoce los interés y necesidades de sus usuarios.					
5. Me siento seguro al realizar más trámites en esta municipalidad.					
6. Esta municipalidad le genera confianza.					
7. El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspira confianza.					
8. La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es muy buena.					
9. Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.					
10. Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.					

11. Siento que puedo volver a la municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.					
12. Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.					
13. Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los contribuyentes.					
14. El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como contribuyente.					
15. Esta municipalidad me brinda los servicios según los que requiero y espero.					
16. El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e información dada.					
17. Al acudir a la municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconveniente con los servicios recibidos.					
18. El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la  
Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Nombre del Experto: *Julio César Choque Vargas*

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Ample	
-----------------	--	-------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

Apellidos y Nombres del validador:  
 Grado académico:  
 N°. DNI:

*Orque Vayas Jutas Cba,*  
*Dr. en Contabilidad*  
*01332923*

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalizacion de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la  
Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Nombre del Experto: AMÉRICO ROJAS ANAZO

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	
-----------------	--	--------	--

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Apellidos y Nombres del validador: ROJAS APAIZA AMÉRICO  
Grado académico: MAGISTER  
N°. DNI: 01332678

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la  
Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

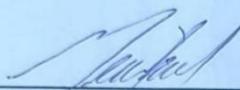
Nombre del Experto: *Victor Martin Adrian Pacheco*

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple.</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple.</i>	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

  
Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: *Magister*  
N°. DNI: *0133 5050*  
*Vicente Martín Armon Pelomino*

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

### Anexo 4: Base de datos

p1cs	p2cs	p3cs	p4cs	p5cs	p6cs	p7cs	p8cs	p9cs	p10cs	p11cs	p12cs	p13cs	p14cs	p15cs	p16cs	p17cs	p18cs
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	2	2	2	0	0	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
0	2	0	1	2	2	1	1	1	1	0	1	2	1	2	2	2	3
0	1	1	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	0	2	4	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
0	1	1	0	0	1	1	2	2	0	0	2	0	1	2	2	0	3
2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1
0	0	1	2	2	2	1	2	0	3	1	2	2	2	2	0	1	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	2	4	3
2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	0	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
4	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	3
2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
0	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
0	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	2	2	2	0	0	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3

3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
0	2	0	1	2	2	1	1	1	1	0	1	2	1	2	2	2	2
0	1	1	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	1
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	0	2	4	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
0	1	1	0	0	1	1	2	2	0	0	2	0	1	2	2	0	3
2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3
0	0	1	2	2	2	1	2	0	3	1	2	2	2	2	0	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	2	4	3
2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	0	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
4	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	4

2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2
0	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
0	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	2	2	2	0	0	4
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	4

p1sc	p2sc	p3sc	p4sc	p5sc	p6sc	p7sc	p8sc	p9sc	p10sc	p11sc	p12sc	p13sc	p14sc	p15sc	p16sc	p17sc	p18sc
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
1	1	3	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
1	1	3	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
1	1	3	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2

## Anexo 5: Evidencia fotográfica





## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Reporte de similitud

---

<small>NOMBRE DEL TRABAJO</small> <b>10. FERNANDEZ ORTEGA YULISSA TATI ANA.docx</b>	<small>AUTOR</small> <b>FERNANDEZ</b>
--	--

---

<small>RECUESTO DE PALABRAS</small> <b>16955 Words</b>	<small>RECUESTO DE CARACTERES</small> <b>77487 Characters</b>
<small>RECUESTO DE PÁGINAS</small> <b>92 Pages</b>	<small>TAMAÑO DEL ARCHIVO</small> <b>4.3MB</b>
<small>FECHA DE ENTREGA</small> <b>Sep 9, 2024 3:17 PM GMT-5</b>	<small>FECHA DEL INFORME</small> <b>Sep 9, 2024 3:18 PM GMT-5</b>

---

**● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

<ul style="list-style-type: none"><li>• 13% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 10% Base de datos de trabajos entregados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>
--	--

**● Excluir del Reporte de Similitud**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)</li></ul>
--	--

● **16% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	9%
2	<b>repositorio.unaj.edu.pe</b> Internet	1%
3	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Nacional de Cañete on 2023-11-22</b> Submitted works	<1%
6	<b>uncedu on 2023-11-27</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Privada del Norte on 2023-06-11</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-12-07</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-14	<1%
	Submitted works	
10	North Eastern Regional Institute of Science and Technology on 2024-0...	<1%
	Submitted works	
11	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-01	<1%
	Submitted works	
12	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-06-25	<1%
	Submitted works	
13	Universidad Privada del Norte on 2024-04-06	<1%
	Submitted works	
14	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-06-29	<1%
	Submitted works	
15	Universidad Autonoma del Peru on 2021-12-18	<1%
	Submitted works	
16	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-03	<1%
	Submitted works	
17	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
	Internet	
18	Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú on 2020-06-14	<1%
	Submitted works	
19	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Internet	
20	Ana María Rodes Carbonell. "Dispositivos electrónicos impresos sobre..."	<1%
	Crossref posted content	

21	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-10-19</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-06-28</b> Submitted works	<1%
23	<b>Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-07-23</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes.