

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia
de administración tributaria de la municipalidad provincial de San
Román – Juliaca, 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración
mención Gestión Empresarial

Autor

Wilmer Vilca Linares

Asesor

Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani

Juliaca, setiembre de 2024

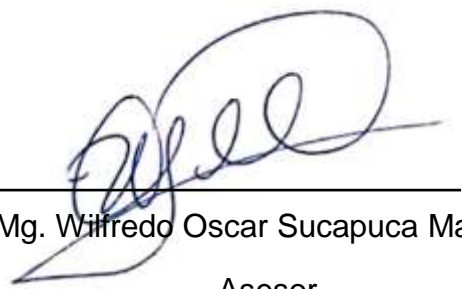
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA, 2022”** del autor **Wilmer Vilca Linares** tiene un índice de similitud de 18% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 09 días del mes de setiembre del año 2024.



Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 04 día(s) del mes de setiembre del año 2024 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Msc. Giovanny Elizabeth Estela Delgado et (la) secretario(a) Mtra. Ruth Gladys Chogve Pileo y los demás miembros: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y el (la) asesor(a) Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca, 2022 del(los) bachiller/es:

a) Wilmer Vilca Linares

b)

c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración mención Gestión Empresarial
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Wilmer Vilca Linares

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



 Presidente/a


 Asesor/a


 Bachiller (a)



 Miembro

 Bachiller (b)



 Secretario/a

 Miembro

 Bachiller (c)

Índice de contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	6
1. Introducción.....	7
2. Material y métodos.....	10
2.1. Participantes.....	11
2.2. Instrumentos.....	11
2.3. Análisis de datos.....	12
3. Resultado y Discusión.....	12
3.1. Resultados descriptivos, reducción de escales.....	12
3.2. Resultado correlacionales y contrastación de hipótesis.....	22
3.3. Resultados específicos.....	23
4. Conclusiones.....	27
5. Referencias.....	28
6. Anexos.....	30

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia de
administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román –
Juliaca, 2022**

Resumen

En los tiempos de modernización y globalización como es la actualidad, es uno de los mayores problemas es la calidad de servicios que están muy cuestionadas en la satisfacción de los usuarios, por ello, la investigación tiene por objetivo principal de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, con un enfoque cuantitativo, no experimental transversal, correlacional, deductivo, para obtener los resultados se aplicó la técnica de la encuesta conformada por cuestionarios, siendo la población la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, la muestra es aplicada a criterio, intención y por conveniencia del investigador, siendo el muestreo no probabilístico, el tratamiento de los resultados e interpretación mediante el software SPSS 27, llegando a la conclusión, donde se determinó que existe una relación entre las variables calidad de servicios y satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación $r_s=0,468$ (sig.=0,000), lo que indica que existe una correlación positiva débil.

Palabras clave: Calidad de servicio; satisfacción de los usuarios; gerencia de administración tributaria; municipalidad; empatía.

Service quality and user satisfaction in the tax administration management of the provincial municipality of San Román – Juliaca, 2022

Abstract

In times of modernization and globalization such as today, one of the biggest problems is the quality of services that are highly questioned in terms of user satisfaction, thus, the main objective of the research is to determine the relationship that exists between service quality and user satisfaction, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional, correlational, deductive, to obtain the results, the survey technique consisting of questionnaires was applied, the population being the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of San Román – Juliaca, The sample is applied at discretion, intention and convenience of the researcher, the sampling being non-probabilistic, the treatment of the results and interpretation using the SPSS 27 software, concluding, where it was determined that there is a relationship between the variables quality of services and user satisfaction, with a correlation coefficient $r_s=0,468$ (sig.=0,000), indicating that there is a weak positive correlation.

Keywords: Quality of service; user satisfaction; tax administration management; municipality; empathy.

1. Introducción

Uno de las mayores problemáticas es los servicios y atención al usuario de las municipalidades que se encuentran cuestionadas; en el ámbito local, dentro de ella la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, como entidad encargada de la gestión y recaudación de tributos, juega un papel crucial en el desarrollo económico y social de la región, sin embargo, a pesar de su relevancia, existe una percepción generalizada de insatisfacción entre los contribuyentes respecto a la calidad del servicio que reciben, lo que pone en evidencia posibles deficiencias en la gestión tributaria, lo que podría estar afectando negativamente la satisfacción de los usuarios; en tal razón, se plantea de cómo es la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, por lo tanto, es determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, así como lo afirma, Luque (2019) señala que la calidad de servicios es de 2,69 según la escala de medición del baremo, por lo que, determina que existe deficiencias e insatisfacción en el servicios al usuario o contribuyente.

Cordero (2019) manifiesta que la municipalidad no cuenta con una correcta cultura organizacional, es decir, que los hábitos, actitudes y las formas de trato que tienen con el usuario no son las adecuadas, por lo que, el usuario no se siente satisfecho con el servicio.

Clemenza et al. (2010) la calidad del servicio percibida cumple de manera limitada con las expectativas de los clientes en los aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo que genera insatisfacción entre los contribuyentes respecto al servicio ofrecido por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT).

Aspajo (2018) señala que se ha identificado una relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,728$) con una significancia p-valor de 0,000, lo que señala una correlación positiva considerable y directamente proporcional, es decir, a medida que

mejora la calidad del servicio, aumenta la satisfacción de los usuarios. Además, los resultados muestran que el 20% de los usuarios califican la calidad del servicio como mala, el 71,3% la considera buena y el 8,4% excelente, lo que sugiere que la calidad del servicio ofrecido por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria es adecuada. En cuanto a la satisfacción, el 5,1% de los usuarios está insatisfecho, el 60,2% satisfecho y el 43,7% muy satisfecho.

Asimismo, Huamán (2021) revela que hay una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,421$), lo que indica una relación positiva moderada; es decir, a mayor calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los clientes o contribuyentes de la Municipalidad. Por otro lado, Flores (2022) destaca una coherencia entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios, basada en una prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 14,967$ y $p = 0,021$), así como una correlación de Spearman ($Rho = 0,503$ y $p = 0,006$), lo que indica que un buen clima laboral se asocia con una mayor satisfacción de los usuarios. De manera similar, Fernández (2018) reporta una relación significativa con un coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,937$), que refleja una correlación positiva muy fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Finalmente, Cherre y Porras (2017) consideran que la calidad del servicio es adecuada en un 53% en términos de resolución de problemas y provisión de información adecuada y oportuna sobre tributos. Sin embargo, el 55% indica que la accesibilidad a las oficinas es deficiente, el 45% señala insuficiencia en el estacionamiento y el 57% considera inadecuadas las facilidades de pago de tributos. La modernidad de las instalaciones y su accesibilidad fueron evaluadas negativamente por el 49% y el 43%, respectivamente, y el 53% opinó que los materiales informativos como folletos y trípticos son visualmente adecuados, entendibles y atractivos, el 47% de los trabajadores se encuentran preparados para atender inquietudes de los contribuyentes, el 52% consideran que las diversas operaciones hechas por la administración tributaria son seguras, 47% del personal de seguridad están calificados, 45%

indica que el tiempo de espera para ser atendidos no es el adecuado, así como, el 51% considera el tiempo que se demoran en atender en las ventanillas no es el adecuado y 45% señalan que los trabajadores se encuentran preparados para dar un servicio de calidad; por lo tanto, Risco y Villarreal (2022) señalan que el 43% de los contribuyentes percibe la calidad de servicio en el nivel regular, por otro lado, el 46,8% señalan el nivel de satisfacción del servicio de forma regular, asimismo, la relación es significativa y en un grado alto entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes, con un coeficiente de correlación de rho de Spearman $Rho = .867$ con una significancia de p-valor 0,000, lo que indica, que a mejor calidad del servicio la satisfacción de los contribuyentes se sentirán satisfechos; por lo cual, Espinoza (2022) señala que existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,435$ y $p = 0,016$ lo que indica que existe una relación directa y positiva moderada, por lo que da a conocer que existe una deficiencia en la atención en cuanto a los procesos, por lo que sugiere capacitaciones y mejoras en cada proceso; también; Santos (2022) manifiesta que en la calidad de servicios 24,5% se encuentran en el nivel deficiente, también, deduce que el 58,02% están en el nivel regular y el 17,4% en el nivel bueno, asimismo, con referencia a la satisfacción de los usuarios, donde el 32,1% señalan que el nivel satisfacción es deficiente, el 52,1% en el nivel de regular de satisfacción y el 15,8% tiene el nivel bueno de satisfacción, finalmente, la correlación de Rho de Spearman es $r_s=0,518$ siendo positiva y moderada; entonces, Valdera (2021) propone un plan de propuestas para que optimice la gestión tributaria e incrementar la satisfacción del usuario, lo que permitirá beneficios a la entidad como acrecentar el grado de presupuesto e incrementar la recaudación; y Caruajulca (2017) propone un modelo de sistema de gestión de calidad que permitirá al personal operativo y administrativo desempeñarse de manera eficiente. Además, sugiere un método de evaluación del desempeño que facilite decisiones sobre promociones y capacitaciones, así como el

fundamento para ascensos, traslados y despidos. También recomienda implementar un programa de motivación para que el personal se comprometa y dedique al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, a nivel local, Tapia (2016) señala que la gestión del capital humano tiene una influencia significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios. De este modo, la satisfacción de los usuarios está vinculada directamente a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido, Tapia afirma que se ha demostrado que la calidad de los servicios no es adecuada, lo que resulta en altos niveles de insatisfacción entre los usuarios.

2. Material y métodos

La investigación es enmarcada en el enfoque cuantitativo, así como lo señala Valderrama (2017) también denominada práctica o empírica que se encuentra a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos, los que conducen hacia la solución de problemas, con el fin de generar prosperidad o bienestar para la sociedad, con el nivel de investigación correlacional, así como lo señala, Hernández-Sampieri et al. (2003) valorar la correlación de dos o más conceptos, categorías o variables, “Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables” del mismo modo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) su objetivo es medir la relación entre las variables desde el punto de vista estadístico, y Conforme a las características del plan de investigación corresponde al diseño no experimental de corte transversal, según Hernández-Sampieri et al. (2014) el diseño es no experimental y de corte transversal, porque no pretende manipular de forma deliberada ninguno de los elementos de las variables a estudiar.

2.1. Participantes

Como participantes está comprendida por los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) es el conjunto de casos o características que se ajustan a un número o serie de especificaciones, con una muestra que es determinada a criterio, intención y por conveniencia del investigador en los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, Monje (2011) estas muestras son representativas las características de la población donde deben ser homogéneas y adecuadas con el muestreo no probabilístico, por lo que serán dirigidas a los contribuyentes de Gerencia Administrativa Tributaria a criterio del investigador, Valderrama (2017) en este tipo de muestreo es el investigador que puede tener una influencia, conveniencia bajo ciertos criterios, parámetros que son establecidos por investigador.

2.2. Instrumentos

El instrumento está comprendido, así como lo señala, Valderrama (2017) instrumentos son los medios importantes utilizados por el investigador para reunir y almacenar la información, tales como el cuestionario, entre otros. En la presente investigación se aplicó el instrumento elaborado por Huanca (2017) Que consta de dos cuestionarios; Valderrama (2017) señala a Salkind (1998) donde indica que los cuestionarios consisten en una serie de preguntas estructuradas, en la presente se encuentran en dos cuestionarios la primera refiere a la variable 1 calidad de servicios, divididas en dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y la segunda variable satisfacción del usuario sus dimensiones, confianza en el servicio, trato recibido y nivel de satisfacción, cuestionarios adaptados de (Huanca, 2017). Asimismo, la

fiabilidad de acuerdo con el Alfa de Cronbach es: 0,890 para la variable calidad de servicio y 0,855 para la variable satisfacción de los usuarios, teniendo una consistencia interna alta.

2.3. Análisis de datos

De acuerdo a la escala de medición de tipo ordinal, asimismo, de acuerdo con el criterio de decisión, como es la prueba de supuestos de normalidad, mediciones ordinales, se considera el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, así como indica Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) son medidas de correlación para variables de nivel de medición de tipo ordinal, Sánchez (2022) es una estadística empleada para el análisis de las correlacionales entre variables no paramétricas (Kolmogorov – Smirnov); por lo tanto, se utilizará el programa SPSS 27 y Excel de donde dará los resultados de la investigación como de los objetivos, principal y específicos, mediante las tablas o figuras que determinen o establezcan los resultados de los cuestionarios aplicados a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en el área de la Gerencia de Administración Tributaria.

3. Resultado y Discusión

3.1. Resultados descriptivos, reducción de escales

Variable calidad de servicio

Tabla 1

Distribución de frecuencia porcentual de la variable calidad de servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicios	2	4.0%
	107	22.0%
	378	77.6%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 1 indican que el 77,6% de los encuestados perciben como buena la calidad de servicios, mientras que el 22% lo califica como regular, lo que revela un problema que requiere o necesita un análisis y solo un 0,4% lo considera como baja.

Dimensión elementos tangibles

Tabla 2

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión elementos tangibles

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	15	3.1%
	137	28.1%
	335	68.8%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 2 indican que el 68,8% de los encuestados perciben como buena los elementos tangibles, mientras que el 28,1% lo califica como regular, lo que revela un problema que requiere o necesita un análisis y solo un 3,1% lo considera como baja.

Dimensión fiabilidad

Tabla 3

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión fiabilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	5	1.0%
	111	22.8%
	371	76.2%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 3 indican que el 76,2% de los encuestados perciben como buena la fiabilidad, mientras que el 22,8% lo califica como regular, lo que revela un problema que requiere o necesita un análisis y solo un 1,0% lo considera como baja.

Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 4

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión capacidad de respuesta

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	6	1.2%
	307	63.0%
	174	35.7%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 4 indican que el 35,7% de los encuestados perciben como buena la capacidad de respuesta, mientras que el 63% lo califica como regular, lo que revela una problemática que requiere o necesita un análisis y solo un 1,2% lo considera como baja.

Dimensión seguridad

Tabla 5

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión seguridad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	8	1.6%
	140	28.7%
	339	69.6%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 5 indican que el 69,6% de los encuestados perciben como buena la seguridad, mientras que el 28,7% lo califica como regular, lo que revela un problema que requiere o necesita un análisis y solo un 1,6% lo considera como baja.

Dimensión empatía

Tabla 6

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión empatía

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	16	1.6%
	120	28.7%
	351	69.6%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 6 indican que el 72,1% de los encuestados perciben como buena la empatía, mientras que el 24,6% lo califica como regular, lo que revela un problema que requiere o necesita un análisis y solo un 3,3% lo considera como baja.

Variable satisfacción de los usuarios

Tabla 7

Distribución de frecuencia porcentual de la variable satisfacción de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	2.1%
Regular	411	84.4%
Buena	66	13.6%
Total	487	100.0%

Los resultados de la tabla 7 indican que el 13,6% de los encuestados perciben como buena la satisfacción de los usuarios, mientras que el 84,4% lo califica como regular, lo que revela una problemática que requiere o necesita un análisis y solo un 2,1% lo considera como baja.

Dimensión confianza en el servicio

Tabla 8

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión confianza en el servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	3.1%
Regular	362	74.3%
Buena	110	22.6%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 8 indican que el 22,6% de los encuestados perciben como buena la calidad de servicios, mientras que el 74,3% lo califica como regular, lo que revela una problemática que requiere o necesita un análisis y solo un 3,1% lo considera como baja.

Dimensión trato recibido

Tabla 9

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión trato recibido

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	32	6.6%
Regular	398	81.7%
Buena	57	11.7%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 9 indican que el 11,7% de los encuestados perciben como buena el trato recibido, mientras que el 81,7% lo califica como regular, lo que revela una problemática que requiere o necesita un análisis y solo un 6,6% lo considera como baja.

Dimensión nivel de satisfacción

Tabla 10

Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión nivel de satisfacción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	30	6.2%
Regular	409	84.0%
Buena	48	9.9%
Total	487	100%

Los resultados de la tabla 10 indican que el 9,9% de los encuestados perciben como buena la calidad de servicios, mientras que el 84% lo califica como regular, lo que revela una gran problemática que requiere o necesita un análisis y solo un 6,2% lo considera como baja.

Contingencias de las variables calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios

Tabla 11

Contingencias de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			
			Bajo	Regular	Buena	Total
Calidad de servicios	Baja	Recuento	0	2	0	2
		Recuento esperado	,0	1,7	,3	2,0
		% del total	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
	Regular	Recuento	10	97	0	107
		Recuento esperado	2,2	90,3	14,5	107,0
		% del total	2,1%	19,9%	0,0%	22,0%
	Buena	Recuento	0	312	66	378
		Recuento esperado	7,8	319,0	51,2	378,0
		% del total	0,0%	64,1%	13,6%	77,6%
Total	Recuento	10	411	66	487	
	Recuento esperado	10,0	411,0	66,0	487,0	

% del total 2,1% 84,4% 13,6% 100,0%

De acuerdo con los resultados de la tabla 11, indica que el 64,1% de los encuestados (312 informantes) consideran que, aunque la calidad de servicios es buena, esta se encuentra relacionado con una regular satisfacción del usuario.

Contingencias de las dimensiones

Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

Tabla 12

Contingencias de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			
			Bajo	Regular	Buena	Total
Elementos tangibles	Bajo	Recuento	3	12	0	15
		Recuento esperado	,3	12,7	2,0	15,0
		% del total	0,6%	2,5%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	7	127	3	137
		Recuento esperado	2,8	115,6	18,6	137,0
		% del total	1,4%	26,1%	0,6%	28,1%
	Buena	Recuento	0	272	63	335
		Recuento esperado	6,9	282,7	45,4	335,0
		% del total	0,0%	55,9%	12,9%	68,8%
Total	Recuento	10	411	66	487	
	Recuento esperado	10,0	411,0	66,0	487,0	
	% del total	2,1%	84,4%	13,6%	100,0%	

De acuerdo con los resultados de la tabla 12, indica que el 55,9% de los encuestados (272 informantes) consideran que, aunque los elementos tangibles son buenos, esta se encuentra relacionado con una regular satisfacción del usuario.

Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

Tabla 13

Contingencias de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			
			Bajo	Regular	Buena	Total
Fiabilidad	Bajo	Recuento	0	5	0	5
		Recuento esperado	,1	4,2	,7	5,0
		% del total	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
	Regular	Recuento	10	101	0	111
		Recuento esperado	2,3	93,7	15,0	111,0
		% del total	2,1%	20,7%	0,0%	22,8%
	Buena	Recuento	0	305	66	371
		Recuento esperado	7,6	313,1	50,3	371,0
		% del total	0,0%	62,6%	13,6%	76,2%
Total	Recuento		10	411	66	487
	Recuento esperado		10,0	411,0	66,0	487,0
	% del total		2,1%	84,4%	13,6%	100,0%

De acuerdo con los resultados de la tabla 13, indica que el 62,6% de los encuestados (305 informantes) consideran que, aunque la fiabilidad es buena, esta se encuentra relacionado con una regular satisfacción del usuario.

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

Tabla 14

Contingencias de dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			
			Bajo	Regular	Buena	Total
	Bajo	Recuento	1	5	0	6

Capacidad de respuesta	Recuento	,1	5,1	,8	6,0
	% del total	0,2%	1,0%	0,0%	1,2%
	<hr/>				
Regular	Recuento	9	254	44	307
	Recuento esperado	6,3	259,1	41,6	307,0
	% del total	1,8%	52,2%	9,0%	63,0%
<hr/>					
Buena	Recuento	0	152	22	174
	Recuento esperado	3,6	146,8	23,6	174,0
	% del total	0,0%	31,2%	4,5%	35,7%
<hr/>					
Total	Recuento	10	411	66	487
	Recuento esperado	10,0	411,0	66,0	487,0
	% del total	2,1%	84,4%	13,6%	100,0%

De acuerdo con los resultados de la tabla 14, indica que el 52,2% de los encuestados (254 informantes) consideran que la capacidad de respuesta es regular, esta también se encuentra relacionado con una regular satisfacción del usuario.

Seguridad y satisfacción de los usuarios

Tabla 15

Contingencias de la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			
			Bajo	Regular	Buena	Total
Seguridad	Bajo	Recuento	0	8	0	8
		Recuento esperado	,2	6,8	1,1	8,0
		% del total	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%
	<hr/>					
	Regular	Recuento	10	130	0	140
		Recuento esperado	2,9	118,2	19,0	140,0
		% del total	2,1%	26,7%	0,0%	28,7%
	<hr/>					
	Buena	Recuento	0	273	66	339
Recuento esperado		7,0	286,1	45,9	339,0	
% del total		0,0%	56,1%	13,6%	69,6%	
<hr/>						
Total	Recuento	10	411	66	487	
	Recuento esperado	10,0	411,0	66,0	487,0	

% del total	2,1%	84,4%	13,6%	100,0%
-------------	------	-------	-------	--------

De acuerdo con los resultados de la tabla 15, indica que el 56,1% de los encuestados (273 informantes) consideran que, aunque la seguridad es buena, esta se encuentra relacionado con una regular satisfacción del usuario.

Empatía y satisfacción de los usuarios

Tabla 16

Contingencias de la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			
			Bajo	Regular	Buena	Total
Empatía	Bajo	Recuento	0	16	0	16
		Recuento esperado	,3	13,5	2,2	16,0
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	6	112	2	120
		Recuento esperado	2,5	101,3	16,3	120,0
		% del total	1,2%	23,0%	0,4%	24,6%
	Buena	Recuento	4	283	64	351
		Recuento esperado	7,2	296,2	47,6	351,0
		% del total	0,8%	58,1%	13,1%	72,1%
Total	Recuento	10	411	66	487	
	Recuento esperado	10,0	411,0	66,0	487,0	
	% del total	2,1%	84,4%	13,6%	100,0%	

De acuerdo con los resultados de la tabla 16, indica que el 58,1% de los encuestados (283 informantes) consideran que, aunque la empatía es buena, esta se encuentra relacionado con una regular satisfacción del usuario.

3.2. Resultado correlacionales y contrastación de hipótesis

Tabla 17

Resultado correlacional y contrastación de hipótesis, calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,468**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	487	487
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	487	487

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la tabla 17 muestra relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación $r_s=0,468$ (sig.=0,000) lo que indica que existe una correlación positiva débil, es decir, si se mejorara la calidad de servicio también mejoraría la satisfacción de los usuarios, considerando el valor $p=0,000$ es menor a 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Por lo cual, Aspajo (2018) indica que a mejor calidad del servicio mayor satisfacción de los usuarios, con el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,728$) con una significancia de p-valor de 0,000, siendo la relación positiva considerable y directamente proporcional.

3.3. Resultados específicos

Tabla 18

Resultado correlacional y contrastación de hipótesis, elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Elementos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	0,373**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	487	487
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,373**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	487	487

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la tabla 18 muestra relación entre la elementos tangibles y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación $r_s=0,373$ (sig.=0,000) lo que indica que existe una correlación positiva débil, es decir si se mejorara los elementos tangibles también mejoraría la satisfacción de los usuarios, considerando el valor $p=0,000$ es menor a 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Así lo señala, Cherre y Porras (2017) considera la accesibilidad y facilidad para llegar las oficinas es inadecuada en un 55%, la suficiencia del estacionamiento está en un 45%, el acceso de los contribuyentes al pago de tributos, la tangibilidad de la modernidad con un 49%, la accesibilidad y comodidad de las instalaciones en un 43%, el 53% indican que los folletos, trípticos y otros son visualmente entendibles y atractivos.

Tabla 19

Resultado correlacional y contrastación de hipótesis, fiabilidad y satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,526**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	487	487
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	487	487

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la tabla 19 muestra relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación $r_s=0,526$ (sig.=0,000) lo que indica que existe una correlación positiva media, es decir si se mejorara la fiabilidad también mejoraría la satisfacción de los usuarios, considerando el valor $p=0,000$ es menor a 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Así lo muestra, Cherre y Porras (2017) donde señala el 47% de los trabajadores se encuentran preparados para atender inquietudes de los contribuyentes.

Tabla 20

Resultado correlacional y contrastación de hipótesis, capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
		Coefficiente de correlación	1,000	0,194**

Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	487	487
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,194**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	487	487

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la tabla 20 muestra relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación $r_s=0,194$ (sig.=0,000) lo que indica que existe una correlación positiva muy débil, es decir se tiene que dar prioridad a la capacidad de respuesta para que mejore la satisfacción de los usuarios, considerando el valor $p=0,000$ es menor a 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Por lo que, Cherre y Porras (2017) indican que 51% considera el tiempo que se demoran en atender en las ventanillas no es el adecuado y 45% señalan que los trabajadores se encuentran preparados para dar un servicio de calidad.

Tabla 21

Resultado correlacional y contrastación de hipótesis, seguridad y satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,430**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	487	487
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	487	487

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la tabla 5 muestra relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación $r_s=0,430$ ($\text{sig.}=0,000$) lo que indica que existe una correlación positiva débil, es decir si se mejorara la calidad de servicios también mejoraría la satisfacción de los usuarios, considerando el valor $p=0,000$ es menor a $0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. También, Cherre y Porras (2017) dan a conocer que el 52% consideran que las diversas operaciones hechas por la administración tributaria son seguras, 47% del personal de seguridad están calificados, asimismo, Santos (2022) manifiesta que en la calidad de servicios 24,5% se encuentran en el nivel deficiente.

Tabla 22

Resultado correlacional y contrastación de hipótesis, empatía y satisfacción de los usuarios

		Correlaciones		
			Empatía	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0,315**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	487	487
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	487	487

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la tabla 6 muestra relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación $r_s=0,315$ ($\text{sig.}=0,000$) lo que indica que existe una correlación positiva débil, es decir si se mejorara la empatía también mejoraría la satisfacción de los usuarios, considerando el valor $p=0,000$ es menor a $0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, Caruajulca (2017) sugiere modelo

de sistema de gestión de calidad por que permitirá que el personal operativo y administrativo se desarrollen con eficiencia.

4. Conclusiones

Se concluye que hay una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación $r_s = 0,468$ ($\text{sig.} = 0,000$), lo que sugiere una correlación positiva pero débil. Además, en cuanto a los objetivos específicos, también se observa una relación con los distintos componentes: los elementos tangibles tienen un coeficiente de $r_s = 0,373$ ($\text{sig.} = 0,000$), la fiabilidad $r_s = 0,526$ ($\text{sig.} = 0,000$), la capacidad de respuesta $r_s = 0,194$ ($\text{sig.} = 0,000$), la seguridad $r_s = 0,430$ ($\text{sig.} = 0,000$) y la empatía $r_s = 0,315$ ($\text{sig.} = 0,000$), todos en relación con la satisfacción de los usuarios. Esto indica la presencia de correlaciones que varían entre débiles, medias y muy débiles, todas con un nivel de significancia de $\text{sig.} = 0,000$.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados por ende las conclusiones y con referencia a la actividad principal es decir la calidad de servicio se debe dar la debida importancia de implementar un plan de desarrollo donde debe contemplar la capacitación al personal que atiende en Gerencia Administrativa Tributaria en sus diferentes actividades que realizan; contemplando los aspectos secundarios como los elementos tangibles es decir las instalaciones adecuadas, empleados de apariencia pulcra, equipo y tecnología moderna, folletos entre otras; fiabilidad, la atención en tiempo real, resolver los problemas que presenten los contribuyentes; contar con una capacidad de respuesta, es decir solución a los reclamos, información adecuada y rápida; seguridad, donde el empleado debe inspirar confianza con respeto y amabilidad hacia los contribuyentes; finalmente mostrar una empatía en brindar una atención conveniente, solución con un lenguaje adecuado y fácil de entender.

5. Referencias

- Aspajo, U. P. (2018). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital De Pucusana, Lima 2018 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24124>
- Caruajulca, N. M. (2017). Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza – Amazonas, 2015 [Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas - UNTRM]. <https://hdl.handle.net/20.500.14077/1182>
- Cherre, M. I., & Porras, L. M. (2017). Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes – 2017 [Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/304>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Cordero, D. E. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017 [bachelorThesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4692>
- Espinoza, J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 [Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4349>
- Fernández, G. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28916>
- Flores, M. C. (2022). Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco-2022 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93516>
- Hernandez-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2019). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (primera edición). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDIRORES, S.A. de C.V.

- Huamán, Y. V. (2021). La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad de Pimentel. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55250>
- Huanca, J. A. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima-2017 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23973>
- Luque, A. (2019). Calidad de servicio en el departamento de rentas y tributación de la Municipalidad Provincial de Quispicanchi—2019 [Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3034>
- Monje, C. A. (2011). Metodología de la investigación Cuantitativa y cualitativa—Guía didáctica. Universidad Surcolombiana.
- Risco, G. E., & Villarreal, E. M. (2022). La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo—2022 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94458>
- Sánchez, F. G. (2022). El instrumento y su Estadística en una tesis—Codificación, Procesamiento y Análisis en SPSS (primera edición). Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Santos, E. M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Santa María – 2018 [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6428>
- Tapia, M. O. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1), 5-15. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Valdera, F. L. (2021). Propuesta de mejora en la gestión tributaria para incrementar la satisfacción al usuario en la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro 2019 [Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9202>
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos de investigación—Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (segunda edición—séptima reimpresión). Editorial San Marcos E.I.R.L.

6. Anexos

Anexo: Sumisión

Revista: Ciencia Latina

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Tareas 0 Español (España) Ver el sitio wilmer

Ciencia Latina Revista Multidisciplinar Biblioteca de envío Ver metadatos

Envíos

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2022
Wilmer Vilca Linares

Envío Revisión Editorial Producción

Archivos de envío [Buscar](#)

64710-1 - wilmer, D1 - ART Wilmer_Vilca_Linares_v01 - SUMISIÓN.docx	septiembre 19, 2024	Texto del artículo
---	---------------------	--------------------

[Descargar todos los archivos](#)

Discusiones prerrevisión [Añadir discusión](#)

Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
No hay artículos				



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

RESOLUCIÓN N° 457-A-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima 13 de agosto de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Wilmer Vilca Linares**, identificado(a) con código Universitario N° 200410637, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Wilmer Vilca Linares**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 13 de agosto de 2024 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

1. Aprobar la sustentación de: **Wilmer Vilca Linares**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado (a) en Administración Mención Gestión Empresarial.
2. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesistas	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: MSc. Giovanni Elizabeth Estela Delgado Secretario: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco Vocal: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda Asesor: Mg. Wilfredo Oscar Sucauca Mamani	Wilmer Vilca Linares	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, 2022	Miércoles 04 de setiembre de 2024 11:00 Horas	Presencial

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

CUESTIONARIO – CALIDAD DE SERVICIO

Datos generales

Sexo:

Masculino : ()

Femenino ()

Edad _____

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones. Señor su respuesta es confidencial, observa que al final de cada una de las líneas están cinco cuadraditos en blanco, y al responder debes cruzar con una X la afirmación que describa tu conducta habitual que verdaderamente crees que te corresponde. Sólo debes marcar una de ellas teniendo cuidado la siguiente indicación:

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

N	Preguntas	Respuesta				
Variable: Calidad de servicio:						
<i>Ítems</i>						
I. Elementos tangibles:		1	2	3	4	5
1.	¿Las instalaciones físicas de la institución poseen un aspecto limpio y ordenado?					
2.	¿Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra?					
3.	¿La institución cuenta con equipo y tecnología moderna?					
4.	¿Los folletos, estado de cuenta, entre otros documentos del GAT tienen información adecuada y oportuna?					
<i>Ítems</i>						
II. Fiabilidad:		1	2	3	4	5
5.	¿Su reclamo es atendido en el tiempo establecido?					
6.	¿El funcionario le otorga el tiempo necesario para la atención?					
7.	¿El área donde se atendió resolvió toda su consulta la primera vez?					
8.	¿Considera que los empleados están demasiado ocupados para responder las preguntas que realiza?					
9.	¿El personal conoce los procedimientos para esclarecer su consulta?					
<i>Ítems</i>						
III. Capacidad de respuesta:		1	2	3	4	5
10.	¿Percibe que el personal tiene todas de solucionar su reclamo?					
11.	¿Los empleados muestran buena disposición en atenderlo?					
12.	¿El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen?					
13.	¿Los empleados realizan los servicios rápidos y de calidad?					
<i>Ítems</i>						
IV. Seguridad:		1	2	3	4	5
14.	¿El personal de atención conoce sus funciones y los servicios que la institución ofrece?					
15.	¿El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo?					

16. ¿El personal de atención se muestra amables y cortés con los usuarios?					
17. ¿El personal de atención inspira confianza?					
Ítems V. Empatía:	1	2	3	4	5
18. ¿Ante un reclamó el jefe inmediato esta presto a salir y dar solución?					
19. ¿Las áreas están bien señalizadas?					
20. ¿La institución tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios?					
21. ¿Los empleados tienen un lenguaje adecuado con los usuarios?					
22. ¿La información que brindan es fácil de entender?					

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Datos generales

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones. Señor su respuesta es confidencial, observa que al final de cada una de las líneas están cinco cuadraditos en blanco, y al responder debes cruzar con una X la afirmación que describa tu conducta habitual que verdaderamente crees que te corresponde. Sólo debes marcar una de ellas teniendo cuidado la siguiente indicación:

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

N	Preguntas	Respuesta				
Variable: Satisfacción del usuario:						
Ítems						
I. Confianza en el servicio:						
		1	2	3	4	5
1.	¿Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted?					
2.	¿Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas?					
3.	¿Usted valora los servicios ofrecidos por el GAT?					
4.	¿La información recibida es útil?					
5.	¿En el área de atención al usuario se da el servicio que usted espera?					
6.	¿Las soluciones de sus quejas se dan en el tiempo que usted espera?					
7.	¿Espera que el personal de atención, atiende todas sus consultas?					
8.	¿Cumple con sus expectativas los tramites que se realiza por internet?					
9.	¿Cumple con sus expectativas la ayuda proporcionada por los funcionarios?					
Ítems						
II. Trato recibido:						
		1	2	3	4	5
10.	¿Considera que la institución brinda un buen servicio?					
11.	¿Los empleados le hacen sentir cómodo (a) a la hora de ser atendido?					
12.	¿El ambiente de atención es limpio y ordenado?					
13.	¿El personal de atención se toma el tiempo adecuado para atender sus requerimientos?					
14.	¿Percibe que no se brinda mejores soluciones a sus necesidades?					
15.	¿Observa usted que los cobros de los impuestos son justos?					

16. ¿Percibe que el personal de esta unidad es claro en las explicaciones?					
17. ¿Cree usted que las opiniones de otros usuarios sobre el servicio que se brinda son adecuadas?					
18. ¿Considera que los empleados son honestos al momento de brindar información?					
19. ¿Los empleados del GAT son honestos en conocer los intereses y necesidades de los usuarios?					
20. ¿La unidad recoge de forma honesta las quejas y sugerencias de los usuarios?					
21. ¿Se realiza de manera honesta el cobro de los impuestos que los administran?					
Ítems	1	2	3	4	5
III. Niveles de satisfacción:					
22. ¿Se encuentra insatisfecho con los servicios ofrecidos?					
23. ¿Se encuentra insatisfecho con el personal de atención?					
24. ¿se encuentra insatisfecho con la infraestructura de la institución?					
25. ¿se encuentra satisfecho con el tiempo de atención?					
26. ¿se encuentra satisfecho con el proceso de atención?					
27. ¿se encuentra satisfecho con la información brindada por el personal?					
28. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de notificaciones?					
29. ¿se encuentra complacido con el tiempo de atención?					
30. ¿se encuentra complacido con el proceso de atención?					