



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**



**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD
DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SONIA SONCCO SUCAPUCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD
DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SONIA SONCCO SUCAPUCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNGO MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

: 
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN DE PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0541-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 24 de mayo 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-5531** de fecha **13-05-2024** de **SONIA SONCCO SUCAPUCA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **SONIA SONCCO SUCAPUCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIÉRREZ MAYTA
- * Primer miembro : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Asesor : Mg. PERCY G. PUMA PUMA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes 28 de mayo de 2024
- * Hora : 11:00am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 091-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 26 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-3968 de fecha 19 de abril de 2024, del Bach. SONIA SONCCO SUCAPUCA, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestion Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. SONIA SONCCO SUCAPUCA, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestion Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestion Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23 /38 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**, presentado por el (la) Bach. SONIA SONCCO SUCAPUCA, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestion Pública, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. S. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)



RESOLUCIÓN N.º 1342-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 114-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-16811, presentado por: **SONIA SONCCO SUCAPUCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **SONIA SONCCO SUCAPUCA**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejía (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-16811, presentado por: **SONIA SONCCO SUCAPUCA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 30 de noviembre de 2023, por el docente: **Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA**, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023**, presentado por: **SONIA SONCCO SUCAPUCA** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.



RESOLUCIÓN N.º 1342-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	SONIA SONCCO SUCAPUCA
Título de la propuesta de investigación:	GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA.
Asesorado por el docente:	Mg. PERCY G. PUMA PUMA

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública., quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	16%
Trabajo del estudiante		

2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	1%
Trabajo del estudiante		

3	repositorio.uancv.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

4	hdl.handle.net	1%
Fuente de Internet		

5	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		

6	repositorio.unaj.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		

7	repositorio.uns.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		

8	www.coursehero.com	
---	--------------------	--



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	SONIA SONCCO SUCAPUCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75452843
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-7378-3472
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	Dr. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Municipalidad De San Román Juliaca -15.49362, -70.13581</p> <p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno</p> <p>Provincia: San Román</p> <p>Distrito: Juliaca</p> <p>https://maps.app.goo.gl/UpyjbbhckFeGErd6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2023 – Marzo 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>
<p>https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</p> <p>- Librería</p>	



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo SONIA SONCCO SUCAPUCA identificado con DNI Nro. 75452843 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA-2023

Asesorado por: Mg. PERCY G. PUMA PUMA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 21 de AGOSTO del 2024

[Handwritten signature of the advisor]

FIRMA ASESOR

[Handwritten signature of the student]

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Siempre dándome el ejemplo de superación. Mostrándome que con esfuerzo humildad y trabajo se puede salir adelante.

A mis hermanos que siempre me dieron aliento de continuar aun sobre todas las adversidades.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, a dios por guiarme por el camino del saber brindándome fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. sabiduría para mejorar día a día y seguir adelante.

Agradecida con mi familia, por su aliento constante y su apoyo sin condiciones a lo largo de mi formación profesional.



ÍNDICE

DEDICATORIA..... iii
AGRADECIMIENTO..... iv
INDICE v
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS x
RESUMEN xi
ABSTRACTxii
INTRODUCCIÓNxiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática. 1
1.2. Formulación del problema..... 3
 1.2.1. Problema general..... 3
 1.2.2. Problemas específicos. 3
1.3. Justificación de la investigación 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 5
2.2. Objetivos específicos. 5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación 6
 3.1.1. A nivel internacional. 6
 3.1.2. A nivel nacional. 8
 3.1.3 A nivel regional. 9



3.2. Bases Teóricas..... 10

3.2.1. Gestión de calidad..... 10

3.2.1.1. Modelos normativos de la gestión de calidad..... 11

3.2.1.2. Características de la gestión de calidad..... 13

3.2.1.3. Importancia de la gestión de calidad..... 14

3.2.2. Planificación de la calidad 15

3.2.3. Control de calidad 16

3.2.3.1. Elementos del control de calidad 18

3.2.4. Mejora de la calidad 18

3.2.4.1. Aspectos a tomar en cuenta para alcanzar la mejora continua 20

3.2.5. Satisfacción del contribuyente..... 22

3.2.5.1. Factores que influyen en la satisfacción 23

3.2.6. Calidad funcional percibida Expectativas 25

3.2.6.1. Aspectos que influyen en las expectativas del contribuyente..... 26

3.2.7. Calidad técnica percibida experiencia 30

3.2.7.1. Experiencias 30

3.2.7.2. Tipos de experiencias del contribuyente 31

3.2.8. Valor percibido 32

3.3. Marco conceptual..... 33

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 37

4.2. Hipótesis específicas. 37



4.3. Variables..... 38

 4.3.1. Variable 1..... 38

 4.3.2. Variable 2..... 38

4.4. Operacionalización de Variables..... 39

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación..... 40

5.2. Método de la Investigación..... 40

5.3. Tipo de investigación..... 40

5.4. Nivel de investigación..... 41

5.6. Diseño de investigación..... 41

5.7. Población y muestra..... 41

 5.7.1. Población..... 41

 5.7.2. Muestra..... 42

5.8. Técnica e instrumento de recolección de datos..... 43

 5.8.1. Técnica..... 43

 5.8.2. Fuente..... **¡Error! Marcador no definido.**

 5.8.3. Instrumento..... 43

5.9. Confiabilidad y Validez del Instrumento..... 43

 5.9.1. Confiabilidad..... 43

 5.9.2. Validez de Instrumento..... 43

5.10. Procedimiento de tratamiento de datos..... 44

5.11. Contrastación de Hipótesis..... 44



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados..... 49

6.2. Discusión de resultados 51

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables de investigación	31
Tabla 2: Población de estudio	34
Tabla 3: Alfa de Cronbach	35
Tabla 4: La gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023	37
Tabla 5: La planificación	38
Tabla 6: El control de calidad y la satisfacción del contribuyente.	39
Tabla 7: La mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente.....	40
Tabla 8: Niveles de Correlación.....	41
Tabla 9: Prueba de Shapiro-Wilk entre la gestión de calidad y satisfacción del contribuyente.....	42
Tabla 10: Correlación Rho de Spearman entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente.....	43
Tabla 11: Correlación Rho de Spearman entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente	45
Tabla 12: Correlación Rho de Spearman entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente.....	47
Tabla 13: Correlación Rho de Spearman entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente	49



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelos normativos de la gestión de calidad11

Figura 2: Importancia de la gestión de calidad13

Figura 3: Satisfacción del contribuyente20

Figura 4: Aspectos que influyen en las expectativas del contribuyente22

Figura 5: Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente44

Figura 6: Relación entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente
.....46

Figura 7: Relación entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente.....48

Figura 8: Relación entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente50



RESUMEN

El objetivo general de estudio fue, determinar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la Satisfacción del Contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023, desde un enfoque cuantitativo, mediante el método deductivo, de 0.938, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de 0.05 el que indica que las dos variables no tienen una distribución normal, por tanto se tuvo que realizar con la estadística Rho de Spearman con valor de +0.692 y p-valor de 0.000 el que es inferior al alfa de 0.05 por tanto la investigación es significativa según la estadística Tau-b de Kendall. Se finaliza que estas dos estrategias cumplen un pilar fundamental dentro de las organizaciones públicas más aun en la municipalidad de San Román ente que brinda servicios hacia la población la que debe generar un eficiente servicio de calidad sostenible hacia sus contribuyentes.

Palabras clave: Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente



ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship that exists between quality management and taxpayer satisfaction in the Municipality of San Román Juliaca-2023, from a quantitative approach, through the deductive method, from its basic application type, with level, 0.938, the Shapiro-Wilk normality test of 0.05 was applied, which indicates that the two variables do not have a distribution normal, therefore it had to be carried out with Spearman's Rho statistic with a value of +0.692 and p-value of 0.000 which is less than to Kendall's Tau-b statistic. It is concluded that these two strategies fulfill a fundamental pillar within public organizations, even more so in the municipality of San Román, an entity that provides services to the population, which must generate an efficient service of sustainable quality towards its taxpayers.

Keywords: Quality management and taxpayer satisfaction



INTRODUCCIÓN

El presente estudio proyecto de investigación titulado "Gestión de la calidad y satisfacción de los contribuyentes en el municipio de San Román Juliaca-2023", Considerando los problemas de las instituciones públicas, es esencial abordar la gestión de la calidad como una cuestión fundamental. Tanto las empresas como los municipios y las entidades públicas y privadas deben implementar estrategias de gestión que promuevan contribuyentes. Es crucial evitar la insatisfacción, quejas y reclamos.

Teniendo en cuenta que estos dos factores suponen un reto importante para las organizaciones, y especialmente para el municipio de San Román Juliaca, es crucial realizar esta investigación.

La presente investigación consta de cinco capítulos, cada uno de los cuales se expone en este estudio:

La Parte I contiene un retrato punto por punto de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca.

La Sección II mostrará el objetivo general del presente examen, así como los objetivos particulares.

La sección III presentará el sistema hipotético, así como el examen anterior que servirá de motivo para esta exploración. También se hablará de la estructura aplicada, fundamental para comprender el contenido propuesto.

La Parte IV de este examen comprende la especulación global y las especulaciones particulares, así como las sutilezas de los factores y la operacionalización de los factores.

La Parte V muestra el procedimiento utilizado en esta exploración. Esta parte describe la forma de abordar la investigación, la técnica, el tipo, el nivel y el



plan del estudio, así como la garantía de la población y el ejemplo. Se describirán el método y los instrumentos que se utilizarán para la recopilación de información.

El contenido del capítulo VI contiene los resultados obtenidos de la recogida e interpretación de datos. En conclusión, podemos observar las sugerencias y conclusiones de la investigación actual.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática.

En la actualidad, las instituciones públicas tienen que ser más receptivos. En el sector público las organizaciones deben aplicar mejores estrategias de gestión de calidad para ofrecer mejores, más rápidos y más servicios de calidad. Sin embargo, calidad, cantidad y rapidez no son las únicas nuevas competencias que la sociedad exige de a las entidades públicas. Dado que el ritmo del cambio social se está acelerando, el gobierno también debería poder responder a las demandas cambiantes ofreciendo nuevas soluciones donde sus usuarios y contribuyentes se sientan satisfechos con el servicio que reciben. Como lo menciona Cruz et al. (2006) La gestión de la calidad es un conjunto de métodos utilizados para mejorar la calidad y diferentes aspectos del proceso administrativo de una organización, para establecer una organización enfocada en el cliente y sus necesidades. Por otra parte, Patrick (2008) menciona que las organizaciones exitosas utilizan desarrollando propuestas en torno a las garantice la satisfacción de los mismos.

En el plano internacional, las organizaciones buscan acreditar que cuentan con una gestión de calidad bajo la certificación de las normas internacionales llamada ISO (Organización Internacional de Normalización) como señal de total garantía. El objetivo es satisfacer las expectativas de los usuarios a través de un amplio. Hoy en día, las organizaciones eligen alcanzar sus objetivos a través de la satisfacción de sus usuarios. Se adaptan a la situación tomando esta decisión en el sistema que operan a diario. La



realidad de un cambio importante para lograr el proceso para alcanzar la mejora continua la innovación es el futuro de la organización.

En los países de latinoamericanos hablar de gestión de calidad en entidades públicas es algo controversial debido a que muchas instituciones públicas no cuentan con la capacidad de desarrollar una buena gestión de calidad y mucho menos entender las necesidades de sus contribuyentes, así lo demuestra; un concentrado de VANDERBILT College en línea con el Latin American Popular Assessment Venture (LAPOP). Una de las consecuencias de la administración pública de calidad es acercar la autoridad pública a los individuos, los individuos que sirven a los individuos están obligados a estar más dispuestos a dar una consecuencia de cumplimiento a la sociedad y ofrecer un apoyo compacto como lo indican las necesidades y peticiones.

En el Perú, tiempo atrás se dispuso el Reglamento No. 27783 en que se sancionó, pero consistentemente con el objetivo de reforzar los estados provinciales para compartir los ejecutivos, mover capacidades, obligaciones y activos y causar un efecto positivo en la cultura peruana, a través de legislaturas cercanas, sea como fuere, por regla general no se aplican técnicas de administración de gran calidad, lo que se refleja en ese estado de ánimo de los ciudadanos, Sin embargo, por regla general no se aplican metodologías de administración de calidad, lo que se refleja en el ánimo de los ciudadanos, quejas y casos respecto a la ayuda brindada por las Administraciones de los Organismos de Gasto (SAT), incluyendo a los distritos, los cuales deben seguir la tarea de solicitar el pago de derechos, lo cual es una tarea engorrosa por el poco reconocimiento de los particulares que esperan el estado de los ciudadanos.

Es por ello que este emprendimiento nos persuade a completar este concentrado de examen que, en primera instancia, busca plantear la relación que existe entre administración de calidad y satisfacción ciudadana en el Distrito de San Román Juliaca, lo que nos permitirá proponer mejores metodologías al distrito respecto a administración de calidad y satisfacción ciudadana.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

- **PG:** ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- **PE1:** ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?
- **PE2:** ¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?
- **PE3:** ¿Cuál es la relación que existe entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?



1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica: La presente investigación se realizó con la finalidad de establecer la relación existente entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca, dada la importancia de estas variables en la prestación de un servicio de calidad.

Justificación metodológica: Los resultados demostrarán de San Román Juliaca. Este estudio servirá de referencia para futuras investigaciones sobre la gestión de la calidad y la satisfacción de los contribuyentes, que se realizarán utilizando métodos de investigación científica.

Justificación práctica: Por último, se está reconociendo la importancia de la investigación dentro de la administración pública, lo que beneficiará al municipio donde se realizará el estudio y en dicha entidad.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.

- **OG:** Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023

2.2. Objetivos específicos.

- **OE1:** Establecer la relación que existe entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023
- **OE2:** Establecer la relación que existe entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023
- **OE3:** Establecer la relación que existe entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel internacional.

Oyaque & Atiaga (2020) Planteo como objetivo principal analizar la relación de Pública de Ecuador. Para lo cual utilizo el sistema de conexión directa, de plan no exploratorio, el surtido de información dependió de la estrategia de revisión, donde se utilizó la encuesta como instrumento, se ilustra la presencia de una relación positiva sólida y crítica entre los factores de revisión concluyendo que la gestión de calidad es indispensable en cualquier organización sea pública o privada para alcanzar la satisfacción de sus usuarios.

Sierra (2023) Su objetivo es exponer el lugar de trabajo de los asociados de la región reguladora de la Clínica Provincial de Cobán Alta Verapaz. Con una técnica inequívoca no experimental de plan cruzado. 1. Se constató que el lugar de trabajo de la región normativa de la Clínica Provincial de Cobán es bueno; 2. Se notó el impacto positivo de elementos en la correspondencia, como el acercamiento al conversar con el jefe; 3. Se rastreó que la generosidad y la consideración, es fundamental para tener una iniciativa que permita un gran lugar de trabajo digno; 4. Con una técnica no experimental esclarecedora de plan cruzado. 1. Se constató que el lugar de trabajo de la región reguladora de la Clínica Provincial de Cobán es excelente; 2. Se notó el impacto positivo de las variables sobre la correspondencia, como el acercamiento a la conversación con



el jefe; 3. Se observó que la generosidad y la consideración son naturales para tener una iniciativa que permita un lugar de trabajo ideal y decente; 4. Con una técnica no experimental de plan cruzado esclarecedor.

Hernández y Pérez (2023), Su objetivo era representar los aspectos y la importancia de las administraciones públicas. Procedimiento: Exploración con metodología cuantitativa, plan de participación y trabajo con un ejemplo de 1034 sujetos. Lo que se dedujo: Se expuso que hay una participación competente entre los diversos niveles de la Región, ya que hay una Ciudad suficiente Los ejecutivos.

Alvarez (2022), Estrategia: Exploración con un plan transeccional no exploratorio con un ejemplo de 839 encuestados. Cerrado en: Los resultados factuales muestran un archivo de calidad de la ayuda con un valor general de 1,27 que demuestra que los discernimientos de los clientes son inferiores a las suposiciones en un 25,4%, por lo que existen posibles puertas abiertas al desarrollo para lograr el cumplimiento total.

Rua (2019), Su objetivo era desglosar el impacto que la autoridad tiene en los factores específicos que componen el entorno jerárquico. Procedimiento: Examen subjetivo, respaldado por análisis contextuales. Resultados: Se demostró que existe una conexión entre el tipo de iniciativa, el entorno jerárquico y la naturaleza de las administraciones.

Párraga & Ubillús (2023). A partir de este objetivo El sistema utilizado fue una metodología cuantitativa, un plan no experimental y expresivo, el ejemplo estaba compuesto por 137 ciudadanos y la información se recopiló a través del procedimiento de estudio. Para finalmente presumir que la administración de calidad impacta el cumplimiento, mostrando impresión imparcial de cumplimiento por lo que se necesita aplicar mejores estrategias de gestión de calidad.



3.1.2. A nivel nacional.

Lao (2023) El objetivo general de este examen fue decidir el efecto de la naturaleza de la administración en la satisfacción de los ciudadanos con la administración de la organización del gasto en el Distrito Común de Coronel Portillo, a la luz de este objetivo investigación tipo aplicada, de nivel no por 32. Los resultados concluyen demostrando (menor que) 0.000, demostrando así un impacto significativo entre ambas variables de estudio.

Huamán (2023), Su objetivo fue decidir en el Distrito Común de Corongo, 2015. Procedimiento: Plan de examen correlacional, no exploratorio, transversal y correlacional. Se presumió que existe una conexión positiva entre la calidad de la administración y la satisfacción del cliente en la Comarca Común de Corongo en 2015.

Allcahuamán (2019), Su objetivo era de la Región Área de Pacucha, 2015. Filosofía: No experimental, correlacional y transversal con una prueba de revisión de 339 clientes. Esto es lo que presumió: * Existe una enorme conexión entre la calidad de la administración y la satisfacción del cliente. * La naturaleza de la administración para esta región, estimada con respecto a la capacidad de respuesta, la cortesía y la habilidad de los trabajadores, tiene una relación profundamente crítica con el cumplimiento del cliente.

Mendoza & Guardamino (2019) Desarrollaron su tesis de investigación con el objetivo general para decidir el impacto del valor los ejecutivos en la administración local de la organización del cargo en el discernimiento del ciudadano, a la luz de este objetivo una filosofía fue utilizada se conformó por 35 colaboradores, mediante la técnica de la encuesta, después de manejar y examinar los datos, los creadores razonaron que la utilización de una situación correcta local de la carga en la opinión del ciudadano impacta la impresión del vecino del distrito de St Nick Anita.



Yomona (2019) Su enorme impacto en la realización ciudadana en la Región de Lima Metropolitana, para lo cual el procedimiento aplicado fue cuantitativo, elucidante y en plan transversal, la muestra fue conformada por 67 contribuyentes de la municipalidad donde se demuestra que, lo que quiere decir contribuyentes.

3.1.3 A nivel regional.

Otazu (2023) En su trabajo de exploración, se planteó el objetivo de decidir cómo se relaciona la administración metropolitana con la naturaleza de las administraciones públicas en los Distritos Zonales del Territorio de Espinar, Cusco Local. Para el perfeccionamiento del examen, se aplicó una técnica metodológica cuantitativa, la configuración de la exploración fue no exploratoria, servicios públicos en la municipalidad por lo que se considera de gran importancia las variables para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

Arrué (2019), Su objetivo fue Técnica: Plano ilustrativo, no probatorio, transversal. Así se razonó: La impresión de cumplimiento de los encuestados se ubica en el bajo 62%.

Vizcardo (2019), Su objetivo era decidir el grado de naturaleza de la administración a los clientes en el foco de administración ciudadana Nicolás de Piérola - Sunat. Filosofía: Clara, el procedimiento de visión de conjunto y la encuesta ajustada Servqual. Así se razonó *73% dos encuestados têm assunções insatisfechas, 23,36% com assunções cumpridas e apenas 3,75% sobrepasam as assunções. * Para los componentes de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, simpatía y sustancialidad, en todos ellos las presunciones fueron insatisfechas con un valor típico entre cada uno de ellos del 72%.

Benavente (2019) El creador de la propuesta de exploración se propuso como objetivo concentrarse en la conexión entre la calidad de la administración



de Administración Ciudadana de la SUNAT en la ciudad de Puno. Para lo cual aplico el procedimiento de plan de exploración comprometida, no experimental transversal, el ejemplo conformado por 83 ciudadanos para el surtido de datos se llegó a la conclusión que calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del usuario por lo tanto la institución del servicio y por consecuencia aumentara la satisfacción de los contribuyentes.

3.2. Bases Teóricas.

3.2.1. Gestión de calidad

Cruz et al. (2006) La gestión de la calidad es un conjunto de métodos utilizados para mejorar la calidad y diferentes aspectos del proceso administrativo de una organización, así como el liderazgo, el recurso humano, uso de recursos y marketing se considera como una herramienta importante útil para establecer. Antes de hablar de la naturaleza de la administración y de la satisfacción del cliente o de los clientes, es fundamental determinar estos términos. La calidad es un término que ha tenido diversas implicaciones a lo largo del tiempo, convirtiéndose tanto en un requisito previo fundamental como en un elemento esencial, que permite a la organización mantenerse a la expectativa e incluso cumplir.

Besterfield (2012) La satisfacción del cliente es decir la gestión de calidad ha sido definida como un "conjunto de principios que se refuerza para llevar a cabo los diferentes procesos de la administración de forma eficiente

Gonzales (2017) El objetivo de la gestión de la calidad es fomentar la mejora continua, la competencia y la excelencia. Los ejecutivos utilizan diferentes aparatos (como diseños, activos, habilidades, técnicas, avances, procesos, sistemas, normas y directrices de trabajo) para diseñar, ejecutar y controlar sus ejercicios con el fin de garantizar que todos sus artículos o administraciones cumplen las directrices de calidad y lleva alcanzar los objetivos



previamente establecidos. La calidad en la ayuda sugiere alcanzar un grado de grandeza que aborde los problemas de sus clientes, así como lograr la satisfacción del cliente. Se convierte en un instrumento que aporta un enorme beneficio a la fundación.

Crocker & West (2015) Mencionan que, filosofías básicas sobre gestión de la calidad. Este cambio abarca básicamente cinco áreas:

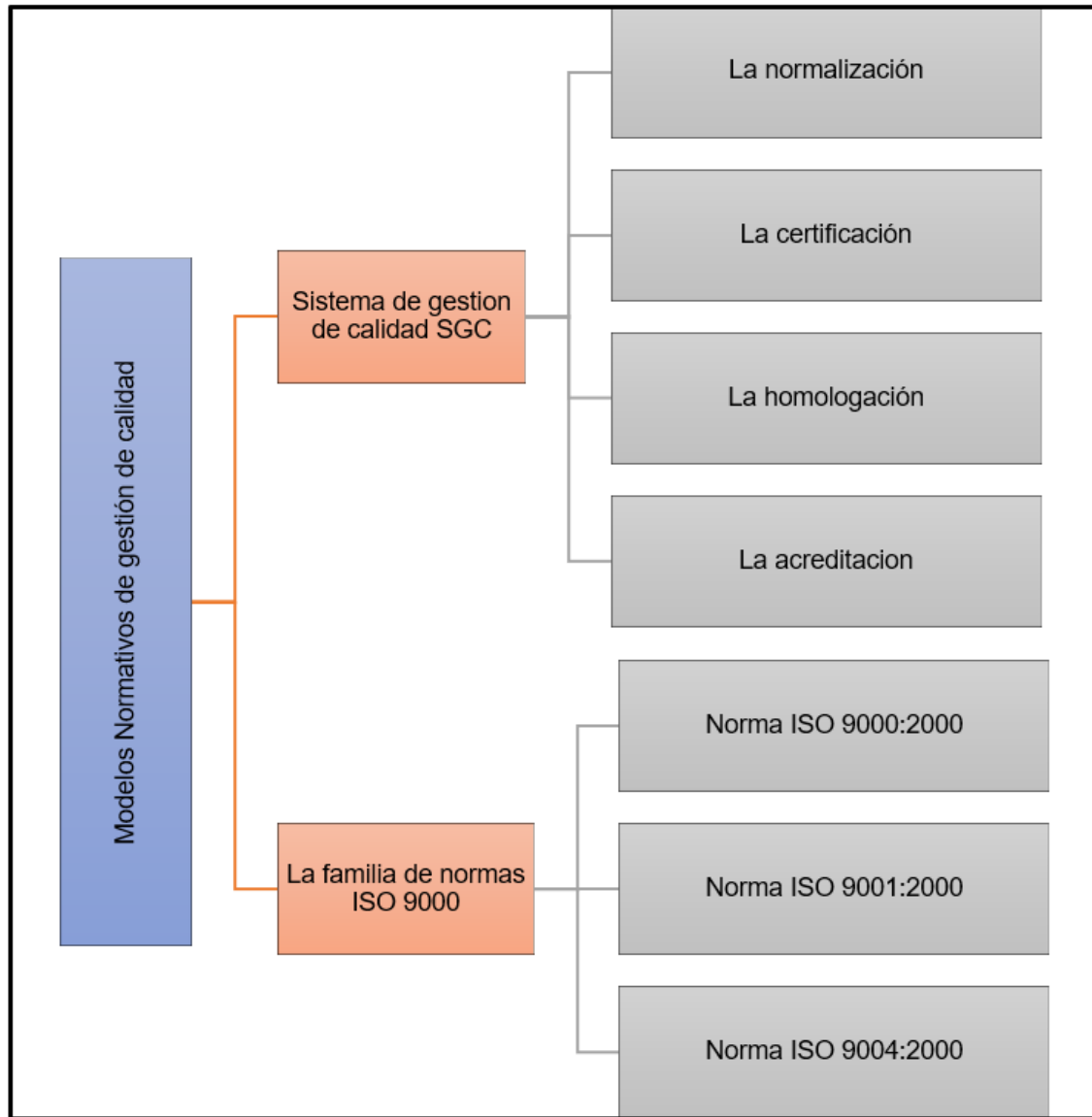
- a) La calidad es una religión Sus defensores deben vivirlo y buscar continuamente diferentes vías para difundir su mensaje.
- b) Hay un imperativo de calidad. Si la organización no tiene calidad (el objetivo es cero defectos), nada más importa. Además, debe adoptarse desde arriba hasta la base de la organización
- c) Las viejas formas de garantizar la calidad ya no son apropiadas en el mundo global. Las viejas costumbres incluían un sistema de control muy burocrático, orientado a reglas y procedimientos. La forma moderna depende de que la calidad se incorpore y cada empleado es su propio inspector de calidad y diseñador de mejoras.
- d) La gestión de la calidad no es un esfuerzo único.

3.2.1.1. Modelos normativos de la gestión de calidad

Cruz et al. (2006) Los modelos de gestión de calidad ofrecen lineamientos y orientación cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Figura 1

Modelos normativos de la gestión de calidad



Nota. Esta figura muestra los modelos normativos de la gestión de calidad para las organizaciones según Cruz et al. (2006)



3.2.1.2. Características de la gestión de calidad

Según Deming (2011), la gestión de calidad implica una serie de principios o aspectos que se describen a continuación.

- ❖ **Organización:** La organización debe operar de manera eficiente, con una estructura ágil que optimice los procesos de calidad. Es un conjunto.
- ❖ **Liderazgo.** El liderazgo es parte fundamental en una organización porque es quien dirige a las personas hacia el cumplimiento de objetivos. La acepción más no excluyente de administración la caracterizaría como un conjunto de habilidades administrativas que un individuo necesita para incidir en el modo de ser o actuar de los individuos o en un determinado grupo de trabajo, haciendo que éste colabore con ilusión hacia la consecución de sus objetivos y metas.
- ❖ **Estructura.** La construcción con la que se proyecta la asociación, debe ser lo más nivelada posible, para garantizar un funcionamiento superior de la asociación, en cuanto a correspondencia, ejecución, eficacia y diferentes ciclos administrativos. El diseño de un conjunto global de no grabado en piedra por las conexiones entre sus fuentes. Con ello se acepta que la ley dirige.
- ❖ **Comunicación – Relaciones.** Las relaciones y la comunicación entre los altos mandos y el órgano operativo de la organización deben asegurar y establezca buena relación, comunicación que haga frente a correspondencia es el tipo de cooperación entre al menos dos individuos, ya sea mediante la palabra expresada o compuesta, movimientos, señales, articulaciones profundas, etc., cuya consecuencia es el intercambio de implicaciones que conducen al



entendimiento y, en el mejor de los casos a un acuerdo, a una forma adecuada de comportarse.

- ❖ **Descentralización.** Las decisiones importantes no solo deben ser en relación a los altos mandos, sino que también se debe ceder. La descentralización, tal como la concebimos, consiste en una reasignación de la fuerza por mayoría en el interior de un país. Supone, exige y comunica un cambio del Estado en su conjunto y de sus relaciones con la región y la sociedad.
- ❖ **Autonomía.** Los colaboradores que se desempeñan en los diferentes puestos de la organización. La independencia es una idea del razonamiento y de la ciencia transformadora del cerebro que comunica la capacidad de darse principios a uno mismo sin el impacto de tensiones externas o internas. Se opone a la heteronomía. La independencia alude a la orientación de la conducta por normas que surgen de la persona.
- ❖ **Personal.** Para contar con un personal que garantice una calidad de servicio la organización. El individuo, hablando legalmente, es el sujeto de privilegios y compromisos, es decir, cualquier ser dotado para tener libertades y contraer compromisos.

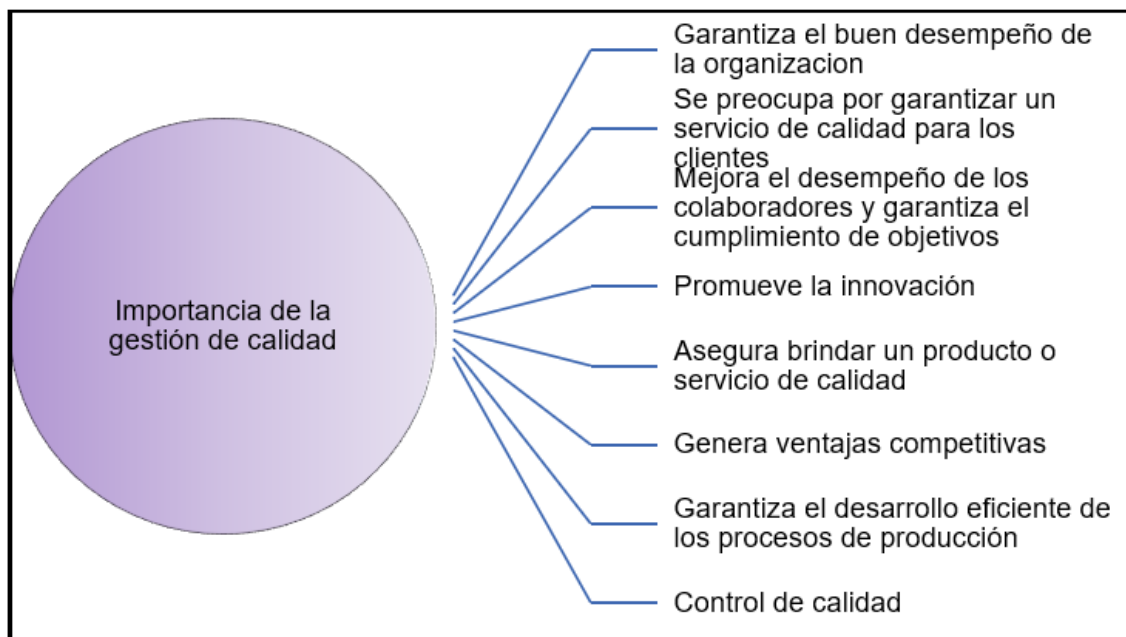
3.2.1.3. Importancia de la gestión de calidad

Crocker & West (2015) Permite garantizar el buen desempeño de la empresa y sus colaboradores. Las organizaciones luchan por sobrevivir y prosperar, se pide a los empleados que asuman mayor responsabilidad. La gestión de calidad es importante porque hace que cada una de nuestras vidas en la organización sea más fácil sabiendo que la calidad se ha vuelto extremadamente importante porque los clientes esperan calidad. Cuando entra en juego la administración de la

calidad, una organización garantiza que cumple unas directrices específicas manteniendo un proceso de creación concreto. La administración de la calidad es una metodología en la que las organizaciones garantizan que siguen una interacción de creación específica para asegurar la calidad. Tanto si se trata de la creación de un artículo como de cualquier otra parte de la organización, la administración de la calidad es una idea importante. La administración de la calidad garantiza que una organización logre y mantenga un grado específico de valor en el que los compradores puedan confiar cada vez que adquieran un artículo.

Figura 2

Importancia de la gestión de calidad



Nota. Esta figura muestra la importancia de la gestión de calidad para las organizaciones según Crocker & West (2015)

3.2.2. Planificación de la calidad

Cruz et al. (2006) La planificación se ocupa de las acciones y decisiones futuras de la dirección. Al fijar objetivos y establecer un curso de acción, la



dirección se compromete a hacerlo realidad por lo que se puede decir que la planeación es parte fundamental de la gestión. El Arreglo de Calidad Vital es el ciclo por el cual una organización caracteriza su razón de ser en la mira, su estado futuro ideal y fomenta los objetivos y actividades sustanciales para llegar al estado ideal. Un dispositivo de administración de la calidad con capacidades de risk the executives puede aliviar estos problemas de forma normalizada introduciendo información que puede utilizarse para reconocer problemas, encuestar resultados y supervisar ciclos para trabajar en la calidad. Sea como fuere, no debemos reducir nuestras suposiciones exclusivamente a la ejecución de la programación del valor de los ejecutivos, a pesar de que es significativa y puede ser muy útil en la preparación de la calidad.v

Keller & Pyzdek (2013) La planificación y cualquier sistema de gestión de calidad. La organización es el proceso persistente de tomar decisiones empresariales en el presente de forma deliberada y con la mejor información sobre su futuro, coordinando metódicamente los esfuerzos importantes para tomar estas decisiones y estimando las consecuencias de estas decisiones frente a las suposiciones mediante una crítica coordinada y precisa.

Mauch (2010) Menciona que el proceso de planificación comienza con el plan de calidad empresarial, del cual a su vez se derivan los planes de calidad de proceso. derivado. además, los planes de productos y proyectos en función de el plan de calidad del proceso. Los proyectos pueden adoptar la forma de control, o la implementación de acciones correctivas o preventivas.

3.2.3. Control de calidad

Cruz et al. (2006) El proceso de control de calidad es un elemento esencial del sistema de gestión de calidad y se refiere al control de las



actividades empleado en el manejo de muestras procesos de examen para para garantizar pruebas precisas y confiables al momento de necesidades del consumidor. Si el control de calidad no es exhaustivo, se puede permitir que una amplia gama de deficiencias caigan y sigan su camino bajo el control del comprador final. Los resultados dependerán del grado de riesgo, pero nadie cree que su teléfono deba explotar mientras realiza una llamada individual o comercial. Es un marco adoptado por las organizaciones para cuantificar la naturaleza de los artículos y las administraciones, evaluando si cumplen las normas caracterizadas en los detalles especializados establecidos en sus planes.

Esto lo convierte en un instrumento adecuado para unir la interacción de la creación y garantizar los principios y requisitos previos en cada fase del montaje o transporte de artículos.

Por lo tanto, es un modelo para confirmar la disponibilidad, el bienestar y la utilidad de los artículos y un marco para evaluar la coherencia con las normas y principios de calidad en los países en los que se presentan.

El control de calidad se realiza en procesos que van desde el ensamblaje o la creación, el almacenamiento, la apropiación y, sorprendentemente, en ciclos de examen interior de una asociación para distinguir errores o fallos que puedan influir en la eficacia.

Crocker & West (2015) (ISO 9000:2000. En pocas palabras, examina materiales de "control" de origen conocido)

Prado (2013) Cumplen los estándares. Este proceso consiste en observar el desempeño de nuestra actividad, comparar el desempeño



demasiado diferente de las normas. El proceso de control implica una secuencia universal de pasos como sigue:

1. Elija el objeto de control
2. Elige una unidad de medida
3. Establecer el valor estándar
4. Elija un dispositivo sensor que pueda medir
5. Medir el desempeño real

Mauch (2010) El control de calidad fue utilizado por primera vez por los estándares industriales japoneses y se define como: que satisfacen las necesidades de los consumidores, implica el desarrollo, diseño, producción y servicio.

Keller & Pyzdek (2013) El sistema de calidad exitoso abordará varios aspectos del proceso y control de productos. Sólo podrán establecerse controles eficaces después de comprender la naturaleza fundamental de la variación que se va a realizar

3.2.3.1. Elementos del control de calidad

Prado (2013) Los siguientes son los principales elementos a considerar en el desarrollo de un sistema de control de calidad.

- ❖ Establecer políticas y procedimientos escritos, incluidas acciones correctivas
- ❖ Capacitar a todo el personal del laboratorio
- ❖ Garantizar la documentación completa
- ❖ Revisar los datos de control de calidad

3.2.4. Mejora de la calidad



Mauch (2010) La mejora de la calidad es un compromiso continuo para mejorar el producto y/o servicio calidad evaluando y ajustando constantemente. La mejora de la calidad es un conjunto de actividades continuas que permiten a las asociaciones mejorar la naturaleza de sus servicios y productos. El término se utiliza generalmente en el ámbito de la atención médica para describir el conjunto de actividades que una asociación de atención médica puede utilizar para desarrollar aún más sus administraciones.

La mejora continua de la calidad es un sistema que las asociaciones pueden utilizar para mejorar sus servicios o productos y aumentar la fidelidad de los consumidores. A través de la mejora de la calidad, las asociaciones pueden mejorar los ciclos y diseños para avanzar hacia el trabajo en la experiencia del cliente o paciente.

Los diseños pueden ser tanto concretos como únicos. Por ejemplo, los diseños pueden aludir a la innovación, los aparatos y las máquinas que utilizan las asociaciones, pero también pueden aludir al modo de vida y la mentalidad de la asociación.

Besterfield (2012) Propósito de identificar el problema de calidad, comprender el problema desde una variedad de perspectivas, con especial énfasis en usar e interpretar datos para desarrollar una teoría del cambio, identificar y probar soluciones potenciales; utilizar datos para medir el impacto de cada prueba y refinando gradualmente la solución para el problema.

Gonzales (2017) La mejora de la calidad consiste en dar a la gente más cercano a los problemas que afectan la calidad la atención, el tiempo, permiso, habilidades y recursos que necesitan. Se trata de una acción sistemática y



coordinada. Enfoque para resolver un problema usando específicos métodos y herramientas con el objetivo de lograr una mejora medible.

Kabir & Carlsson (2010) Los teóricos han definido la mejora de la calidad de varias maneras. Algunos distinguen la mejora de la calidad a partir de la innovación; otros consideran que los elementos de los negocios y la tecnología la mejora de la calidad es el proceso planificado, organizado y sistemático de mejora continua destinadas a mejorar la empresa.

3.2.4.1. Aspectos a tomar en cuenta para alcanzar la mejora continua

Keller & Pyzdek (2013) La mejora de la calidad muchas veces requiere cambios: el cambio es difícil, disruptivo, caro y una causa importante de error. Sin embargo, hay algunas comunes razones por las que las organizaciones eligen afrontar las dificultades que implica el cambio para estar en constante mejora aspectos como:

- ❖ **Liderazgo.** Algunas organizaciones optan por mantener el liderazgo en productos o servicios como cuestión de política. El cambio es una rutina. La acepción más no excluyente de administración la caracterizaría como un conjunto de habilidades administrativas que un individuo necesita para incidir en el modo de ser o actuar de los individuos o en un determinado colabore con energía hacia la consecución de sus objetivos y metas.
- ❖ **Competencia.** Cuando los competidores mejoran sus productos o servicios. tal que su oferta proporciona mayor valor que la suya, usted está obligado a cambiar. Negarse a hacerlo resultará en la pérdida de clientes e ingresos e incluso puede llevar al fracaso total.
- ❖ **Avances tecnológicos.** Integrar eficaz y rápidamente nuevos la tecnología en una organización puede mejorar la calidad, la



eficiencia y proporcionar una ventaja competitiva. Por supuesto, hacerlo implica cambios en los sistemas de gestión. Se trata de un conjunto de información, estrategias y metodologías que, de acuerdo con las normas de la ciencia, se orientan a la obtención de productos y mano de obra que satisfagan necesidades humanas específicas. Debe evaluarse en función de su utilidad, avance, coste y adecuación pragmática.

- ❖ **Requisitos de formación.** Muchas empresas adoptan programas de formación sin darse cuenta de que muchos de estos programas implican implícitamente cambiar. Por ejemplo, una empresa que proporciona a sus empleados la capacitación en SPC debe estar preparada para implementar un control de proceso del sistema. No hacerlo genera problemas morales y desperdicia dinero en capacitación.
- ❖ **Reglas y regulaciones.** Se puede imponer un cambio a una organización de los reguladores internos a través de cambios de políticas y cambios en los procedimientos operativos. Gobierno y otros reguladores externos y creadores de reglas (por ejemplo, ISO para manufactura) también puede exigir cambios. recordar los límites de contaminación ecológica, las normas que prohíben el trabajo de menores u otras pautas laborales, los salarios más bajos permitidos por la ley, las directrices que exigen un mercado honesto de los alimentos y medicamentos, y las directrices sobre el bienestar de los alimentos y medicamentos que establecen normas mínimas de ensayo y calidad.
- ❖ **Demandas de los clientes.** Los clientes, grandes y pequeños, no están sujetos a sus políticas. Si bien algunos pueden solicitar, o incluso exigir, que usted cambie su política y procedimientos, otros



no dirán nada en absoluto y simplemente llevar sus negocios a otra parte es el individuo que compra los artículos o las administraciones de una empresa. De este modo, es un cliente, según el punto de vista de la organización. Suele ser un cliente habitual cuando realiza compras habituales, o un cliente puntual.

3.2.5. Satisfacción del contribuyente

Peppers & Rogers (2017) La satisfacción del contribuyente se refleja en la experiencia cognitiva o racional, la cual surge al comparar una serie de estímulos o situaciones. La forma en que percibimos y experimentamos. se refleja en el cálculo. Escalas de satisfacción del usuario son herramientas que permiten medir de la gestión ciudadana, y se produce cuando la valoración de la asistencia obtenida por el ciudadano es equivalente o superior a la que esperaba adquirir antes de ser atendido. En consecuencia, está directamente relacionado con la naturaleza del servicio. En relación con lo anterior, se reconocen cuatro tipos de agujeros sobre los que la organización del servicio metropolitano debe trabajar siempre para lograr su disminución y eliminación progresiva:

Gerrero & Pérez (2018) La satisfacción del contribuyente es la expresión de consistencia del cliente y se caracteriza por su cumplimiento. Por los supuestos que tiene en cuanto a la contraprestación que obtiene.

Patrick (2008) las organizaciones exitosas utilizan desarrollando propuestas en torno, atendiendo también a otros imperativos corporativos. Por lo tanto, gestionar la satisfacción tiene que ver con la gestión de servicios y/o productos, sino también con la gestión de las expectativas y percepciones del ciudadano/cliente.



Khadka & Maharjan (2017) La satisfacción del contribuyente está influenciada calidad. La satisfacción también está influenciada por las respuestas emocionales del cliente, sus actitudes y su percepción. Una mayor fidelidad del consumidor puede aportar ventajas a la organización, como la dedicación del cliente, la ampliación del ciclo de vida del cliente, la ampliación de la existencia y la ampliación de la correspondencia de intercambio informal positiva con los clientes. En el momento en de la organización, ésta puede hacer que el cliente compre con la mayor frecuencia posible y prescribir artículos o administraciones a los clientes esperados. El desarrollo de una asociación empresarial está fuera de toda posibilidad si la organización pasa por alto las necesidades de los clientes.

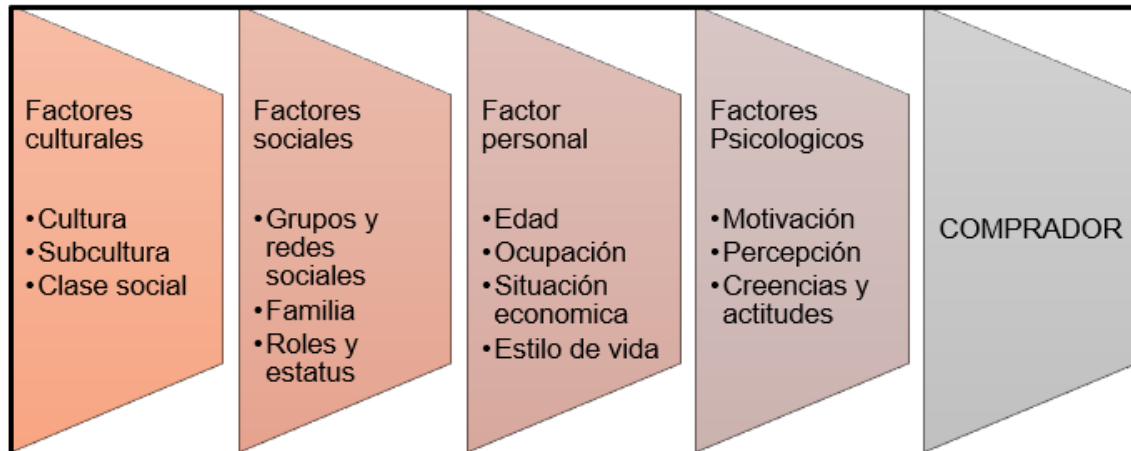
Kotler & Keller (2006) Dispositivos para un negocio eficaz. Se caracteriza como una valoración general a la luz de la percepción completa de comprar y consumir el bien o la administración a largo plazo. Además, lo acompaña, lo que implica que decide las suposiciones del cliente sobre cómo las organizaciones transmiten los artículos y las administraciones.

3.2.5.1. Factores que influyen en la satisfacción

Lord, (2017) La conducta del cliente se refiere a la elección, compra y utilización de mano de obra y productos para satisfacer las necesidades esenciales y principales. El comportamiento del cliente consta de varias fases. En primer lugar, el comprador encuentra las necesidades y, a continuación, elige y planifica financieramente los artículos y decide consumirlos. La calidad de los artículos, el coste, la administración, el sentimiento del comprador, las variables individuales, los factores situacionales, la opinión de razonabilidad o equidad y los atributos de la administración.

Figura 3

Satisfacción del contribuyente



Nota. Esta figura muestra satisfacción de los contribuyentes según Lord, (2017)



3.2.6. Calidad funcional percibida Expectativas

Peppers & Rogers (2017) La calidad funcional percibida está relacionada con las percepciones de los clientes o usuarios sobre la calidad. Estas opiniones no se basan en las características objetivas del servicio, sino también en la experiencia del usuario y la naturaleza del contenido de la marca. La calidad práctica se arregla con misma.

Gerrero & Pérez (2018) calidad percibida, está conectada con los atributos del producto, la imagen de marca de la empresa y reputación. La calidad percibida es la totalidad de la propuesta de negocio y todos sus factores contenidos. Las expectativas tienen un papel central a la hora de influir en la satisfacción con los servicios y éstas, a su vez, son determinada por una gama muy amplia de factores Este trabajo estudia los componentes de la calidad de la ayuda vista por los clientes del marco eléctrico para un examen a través de un modelo, incorporando las especulaciones de SERVQUAL, calidad de rendimiento y administración de campo. Posteriormente, se aplicó un examen de elementos para evaluar la pieza de los aspectos y la estrategia de condición subyacente para aprobar el modelo hipotético del caso. El ejemplo se compuso de 3,803 clientes de los territorios de Sonora y Sinaloa en la República Mexicana, los cuales se trabajaron a través de un resumen telefónico. Los resultados en el examen de componentes mostraron que la síntesis de los aspectos de calidad administrativa útil o de proceso no armoniza con la creación y aspectos del modelo SERVQUAL; asimismo, el desarrollo de la calidad utilitaria en base es único en relación con la construcción de la calidad práctica de campo y, por último, el examen de la condición subyacente afirma que la construcción de la calidad de resultado definitivamente no es un aspecto alterno aislado de la calidad útil, por lo que ambos miden la calidad administrativa.



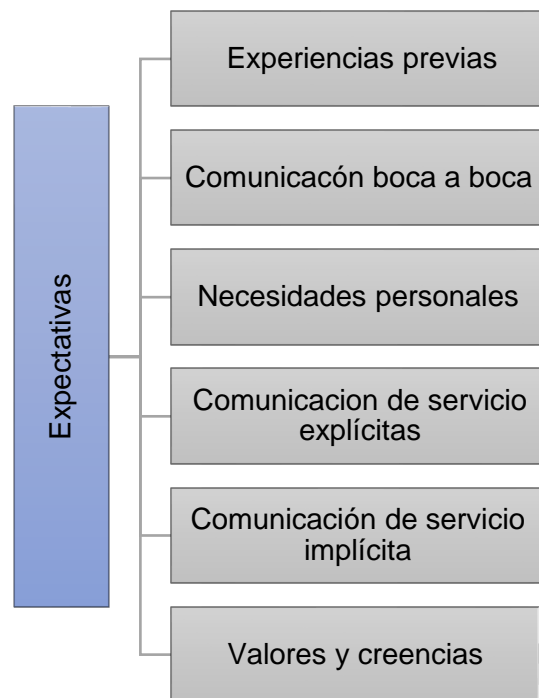
3.2.6.1. Aspectos que influyen en las expectativas del contribuyente

Patrick (2008). Los factores clave básicos que más comúnmente se consideran que influyen. Las expectativas se describen como a una prueba extraordinaria: separarse y encontrar mejores métodos para hablar con su principal grupo de interés.

Para ello, es fundamental comprender qué elementos influyen en la conducta del cliente 7y cómo anticipan que usted debe cooperar con ellos. Esos datos son oro, y en este post percibirá cómo utilizarlos para vender más y mejor. Cuando hablamos de carácter aludimos a aquellas cualidades en las que el impacto del clima tiene un peso más notable, es decir, el aprendizaje. Se procura, se conecta con elementos instructivos y sociales. Sin él, sería inimaginable en lo que a nosotros respecta incorporar prácticas normales y nuestro cambio intencional. Se puede muy bien enseñar, obviamente con trabajo individual.

Figura 4

Aspectos que influyen en las expectativas del contribuyente



Nota. Esta figura muestra los aspectos que influyen en las expectativas de los contribuyentes según Lord, (2017)

- ❖ **Necesidades personales:** Cualquier cliente o partidario de una ayuda tendrá lo que considera un conjunto esencial de requisitos individuales que espera que la ayuda satisfaga. Estas necesidades varían de una ayuda a otra y de un cliente a otro. Una comprensión razonable de estas necesidades es importante para planificar una ayuda adecuado. Habitualmente se ha aceptado que las necesidades humanas suelen ser ilimitadas; que están en continuo cambio; que fluctúan comenzando por una cultura y pasando después a la siguiente; y que son diferentes en cada periodo verificable. En cualquier caso, el resultado de un error calculado. Las necesidades humanas básicas son limitadas, escasas y clasificables. Además, las necesidades humanas básicas son similares en



todas las sociedades y en todas las épocas verificables. Lo que cambia, al cabo del tiempo y entre sociedades, son las formas o medios utilizados para satisfacer las necesidades.

- ❖ **Experiencia previa:** muchos habrán tenido experiencias de administración anteriormente. Su experiencia pasada influirá sobre todo en sus hipótesis futuras para la asistencia. Esto puede recordar su experiencia anterior de la ayuda para la pregunta, con todo además de diversas administraciones para las administraciones públicas, las suposiciones será afectada por la experiencia de administraciones confidenciales comparativas. Te da igual que te hayan pagado o no en ese trabajo pasado, lo que te importa es ser consciente de que sabes hacer algo explícito, es decir, de que has tenido experiencia en una tarea o puesto como el que quieres desempeñar. Por ejemplo: si le van a extraer una muela, ¿a qué especialista podría elegir: a uno que nunca lo haya hecho o a uno que lo haya hecho antes? Eso es todo.

Hay puestos en organizaciones destinados a preparar a futuros representantes de ventas o contables, sin conocimientos relacionados, por ejemplo, el que presentó IBM un par de años antes; en mi ocupación más memorable como nuevo antiguo alumno me enseñaron todo eso, desde la contabilidad hasta los tratos.

- ❖ **Comunicaciones de boca en boca:** supuestos aún en el aire por correspondencias de fuentes distintas de la propia organización especializada. Puede tratarse de la familia, los compañeros y los socios, pero sobre todo de los medios de comunicación y otras asociaciones, como las oficinas de inspección. En la promoción, la correspondencia de intercambio verbal incluye la transmisión de



datos entre un comunicador no comercial (es decir, alguien que no es compensado) y un beneficiario sobre una marca, un artículo o una administración.

- ❖ **Comunicaciones de servicio explícitas:** El material puede tener un impacto directo en las expectativas. Buenos ejemplos son las cartas de clientes como presentaremos, recomendaciones. Bajo la superficie, ciertas necesidades son el auténtico motor de las decisiones de nuestros clientes. Mientras que los requisitos inequívocos se asemejan a los objetivos de una lista -claros y directos-, las necesidades verificables son más cercanas, individuales y, a menudo, implícitas.
- ❖ **Comunicación de servicio implícita:** Esto incorpora factores como el aspecto real. Remodelación puede llevar al cliente a anticipar que diferentes partes de la ayuda debe ser de mayor importancia. La correspondencia implícita es una parte interesante de la cooperación humana que a menudo pasa desapercibida para todos. Alude a los mensajes y señales implícitos que nos transmitimos unos a otros a través de nuestras palabras, la comunicación no verbal y la forma de hablar.
- ❖ **Valores y creencias:** son muy importantes los valores y creencias con la que cuenta tanto la organización como los clientes contribuyentes. Valores: Conjunto de normas adquiridas por el ámbito local que controlan la conducta humana ante la opinión pública. Convicción: Consentimiento firme y ajuste a algo. Confianza: Fe en algo sin necesidad de demostrarlo. Sistema de creencias: Conjunto de pensamientos que describen a un individuo.



3.2.7. Calidad técnica percibida experiencia

Peppers & Rogers (2017) La calidad técnica es el resultado es lo que recibe el cliente y lo que se proporciona en el servicio. Percibir, tal como lo entendemos, es encontrarse con campanas y situaciones cuya percepción, retención en la memoria e impacto en el comportamiento permiten crear experiencia. El discernimiento es un tipo de experiencia mental en la que se establece una relación directa con una determinada clase de objetos: somos conscientes de ellos, pero no porque seamos conscientes de otra cosa.

Gerrero & Pérez (2018) La calidad técnica vas mucho más allá que brindan la organización por lo que los usuarios o contribuyentes pueden valorar de forma objetiva dicho servicio ya que valoran los resultados técnicos del proceso del servicio que reciben.

3.2.7.1. Experiencias

Lord, (2017) La experiencia del cliente es interna y subjetiva respuesta acción directa o indirecta en contacto experiencia o uso de un servicio y normalmente lo inicia el cliente. Encuentros con representantes de una empresa. La experiencia se refiere a los acontecimientos conscientes en general, y más concretamente a las percepciones o al sanctasanctórum.

Peppers & Rogers (2017) Experiencia del cliente surge servicio, recibido de una empresa pública o privada lo, que provocan una reacción. la experiencia del cliente el tablero como retrato predecible y ejecución perfecta, a través de canales de apropiación y focos de comunicación, de la asociación cercana y conexiones que usted cree que sus clientes deben tener con su imagen



3.2.7.2. Tipos de experiencias del contribuyente

Dewey (2014) presentó cinco tipos de experiencia "sentir", "sentir", "pensar", "actuar" y "relacionarse". Un ciudadano es una persona física o jurídica que está legalmente obligada a pagar derechos a la autoridad pública. En definitiva, todas las personas que perciban una retribución o realicen un ejercicio económico en el ámbito mexicano están obligadas a cumplir las disposiciones financieras y fiscales establecidas por la normativa.

- ❖ Experiencia sensorial: valora proporcionar una experiencia emocionante estímulo apelando directamente a los cinco sentidos del consumidor como el sentido visual, el sentido auditivo, sentido del tacto y del gusto, y sentido del olfato. La experiencia tangible alude a la vivencia consciente de los impulsos que nuestras facultades captan del clima. Los cinco detectores centrales (vista, oído, olfato, gusto y tacto) nos permiten cooperar con nuestro entorno general y entenderlo de formas extraordinarias.
- ❖ Experiencia afectiva del cliente: La experiencia del cliente apela al interior de los clientes sentimientos y emociones. La experiencia del cliente (CX) es el medio por el presentación hasta los tratos, pasando por la asistencia al cliente y todo lo que hay en medio. En gran medida.
- ❖ Experiencia cognitiva: hace referencia involucrar la creatividad de los clientes. Pensar; apela a involucrar el nueva tecnología. Pensar se trata de valores de experiencia intelectual que apelar al intelecto de los clientes a través de Experiencias cognitivas y de resolución de problemas. Las habilidades mentales o capacidades mentales son las capacidades humanas relacionadas con el manejo de datos, es



- decir, las que incluyen la utilización de la memoria, la consideración, la perspicacia, la inventiva y el razonamiento conceptual o analógico.
- ❖ Experiencia física del cliente: la experiencia conductual o física atraen a comportamientos físicos, estilos de vida y la mutua relaciones entre personas sus experiencias físicas, mostrando las diferentes formas de hacer las cosas. La experiencia del cliente (CX).
 - ❖ Experiencia del cliente de identidad social: contiene aspectos de Sentir, Sentir, Pensar y actuar de los usuarios. Sin embargo, se expande más allá. El carácter social se muestra como el sentimiento de un singular de tener un lugar con la sociedad. Abarca formas de comportamiento y perspectivas, y en conjunto repercute en la disposición de las cualidades urbanas, en particular la cooperación en la dirección de los residentes.

3.2.8. Valor percibido

Peppers & Rogers (2017) El valor percibido es lo que el cliente está dispuesto a pagar por un producto o servicio recibido que este le genere. La estima percibida por el cliente es el valor que un cliente pagará por un artículo o una administración en función de su opinión sobre si satisface sus necesidades, y no en función del importe que realmente cuesta suministrarlo o llevarlo a cabo.

Lord, (2017) El valor percibido se conceptualiza como la compensación entre beneficios y sacrificios relacionados con el consumidor, la percepción de la oferta de una organización. El valor percibido depende de la experiencia del cliente, la satisfacción del mismo, el conocimiento y es un factor crítico que ayuda



a atraer nuevos clientes y mantener los clientes actuales satisfechos. La estima aparente es el valor que los clientes pagarán por un artículo o administración según su entusiasmo por él. El valor que la organización fija para ese artículo suele tener en cuenta el valor aparente o lo que el cliente pagará.

Souza (2018) Valor percibido desde la perspectiva del consumidor, la obtención de valor es un factor sustancial, objetivo de consumo en una experiencia de adquisición se compone de valores cuantitativos y factores cualitativos, objetivos y subjetivos, que en conjunto forman la experiencia del consumidor. Es decir, valor percibido como la relación como una compensación de atributos deseables y atributos del sacrificio.

- ❖ Utilidad percibida: La utilidad percibida es una de las variables más estudiadas cuando se trata de adopción de tecnología. La utilidad aumentaría su desempeño en sus actividades por ende esto aumentara la satisfacción en los usuarios de un servicio
- ❖ Utilizar un servicio particular sería completamente sencillo realizar alguna actividad que satisfaga sus necesidades.

3.3. Marco conceptual.

Gestión de calidad

La gestión de la calidad abarca un conjunto de actividades y procesos coordinados la satisfacción del cliente. La Administración de la Calidad puede caracterizarse como un dispositivo empresarial esencial que coordina y controla cada uno de los ciclos de la asociación, como el dinero, la información, la contabilidad del consejo, etcétera.

Su objetivo es hacer avanzar la visión fundacional de la organización a la luz de diversas prácticas, ideas e innovaciones.



En esta línea, es factible garantizar mejoras internas y un cumplimiento más destacado en la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya que sirve para sondear por completo las suposiciones del público.

La idea surgió en la década de 1920 en EE.UU., cuando el analista Walter Andrew Shewhart impulsó el marco del Control del Ciclo de Hechos (SPC) para cuantificar los factores que influyen en el desarrollo de la mano de obra y los productos y caracterizar las actividades correctivas.

Planificación de calidad

La planificación y cualquier sistema de gestión de calidad la organización de las claves requiere una asociación impresionante del grupo de supervisión, ya que son ellos quienes deciden los objetivos que deben recordarse para la estrategia y quienes los envían a la asociación para que, de entrada, reconozca las actividades que se espera que cumplan los objetivos; además, asigne los activos adecuados a esas actividades; y, en tercer lugar, designe las responsabilidades relativas a la realización de esas actividades. Ventajas del sistema de organización

Control de calidad

Se refiere al control de las actividades empleado en el manejo de muestras procesos de examen para para garantizar pruebas precisas y confiables al momento de brindar un servicio. Control de calidad es la ejecución de proyectos, sistemas, dispositivos o potencialmente estrategias en una organización para trabajar sobre la naturaleza de sus artículos, administraciones y eficacia. El control de calidad es un procedimiento para garantizar la consideración y la mejora constante en la calidad anunciada.

Mejora de la calidad



La mejora de la calidad es un compromiso continuo para mejorar el producto y/o servicio calidad evaluando y ajustando constantemente los utilizados que garanticen es un sistema que las asociaciones pueden utilizar para mejorar sus servicios o productos y aumentar la fidelidad de los consumidores.

Calidad funcional percibida

La calidad funcional percibida está relacionada con las percepciones de los clientes o usuarios sobre la calidad y expectativas. Calidad percibida es un término que alude a la impresión que tienen los compradores de la naturaleza de un artículo o una administración. Esta percepción depende de la experiencia privada, las suposiciones y los datos accesibles. La calidad percibida clientes y en su dedicación a la marca.

En la promoción a través de Internet, la calidad visual es fundamental para el resultado de una técnica de promoción. Los compradores buscan información sobre artículos y servicios en Internet antes de tomar una decisión de compra. Si la naturaleza aparente de un artículo o una administración es baja, es probable que los compradores se alejen de él y busquen otras opciones.

La calidad aparente también está relacionada con la mejora del diseño del sitio web. Los rastreadores web como Google utilizan la Calidad Aparente como componente de posicionamiento en sus elementos de consulta. En el caso de que un sitio tenga una Calidad Vista alta, está destinado a aparecer en las listas de los mejores indexados y atraer a más atascos en hora punta.

Calidad técnica percibida

La calidad técnica es el resultado de todo el proceso de prestación del servicio es lo que recibe el cliente y lo que se proporciona en el servicio para alcanzar la



satisfacción de los mismos. La calidad percibida es una idea vital en el ámbito del escaparate y el tablero de anuncios. Se refiere a la valoración emocional que hace un comprador de la grandeza o prevalencia de un artículo o administración en función de sus suposiciones y experiencias pasadas.

Valor percibido

El valor percibido recibido que este le genere. La estima percibida por el cliente es el valor que un cliente pagará por un artículo o una administración en función de su impresión de si satisface sus necesidades, en lugar de por el importe que realmente cuesta suministrarlo o realizarlo.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- **HG:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

4.2. Hipótesis específicas.

- **HE1:** Existe relación significativa entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023
- **HE2:** Existe relación significativa entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023
- **HE3:** Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023



4.3. Variables.

4.3.1. Variable 1.

- Gestión de la calidad

4.3.2. Variable 2.

- Satisfacción del contribuyente



4.4. Operacionalización de Variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Gestión de calidad Según Cruz et al. (2006)	Planificación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ Fijación de las expectativas ▪ Producto y servicio ▪ Optimización del servicio 	Ordinal
	Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos de control ▪ Toma de datos ▪ Análisis de la información ▪ Toma de decisiones 	
V.2 Satisfacción del contribuyente Según Peppers & Rogers (2017)	Mejora de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agrupación de procesos ▪ Investigación de resultados ▪ Emitir pruebas reconocibles ▪ Buscar acuerdos 	Ordinal
	funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivo gruñón ✓ Asistencia anticipada ✓ Personal capaz de colaborar ✓ Seguridad del servicio 	
	técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora en el servicio ✓ Servicio conforme 	
	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tramite de confianza ✓ Tasas adecuadas 	



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.

De acuerdo a su metodología o naturaleza, es un examen cuantitativo. De tal manera, (Hernández et al., 2014) expresan que es sucesivo y probatorio, utilizando el surtido de información para comprobar suposiciones a partir de la estimación matemática y el examen medible, para plantear modelos de conducta y exponer hipótesis (p.4).

5.2. Método de la Investigación.

Se aplicó Bernal (2010), la dependencia se refiere y busca replicar o falsar estas suposiciones. Este proceso se inicia por los resultados que corresponden a los cálculos que enfrentan los eventos, ya sea de lo particular a lo general (p.60).

A grandes rasgos, un ciclo consiste en reconocer la cuestión mediante la percepción, formar especulaciones y encontrar los posibles resultados de las sospechas previamente planificadas. Además, el especialista debe corroborar si reconoce la otra opción o el valor inválido en la proclamación.

5.3. Tipo de investigación.

Según su clasificación, se trató de una investigación básica aplicada. Valderrama (2013), información de la realidad para fortalecer la comprensión de



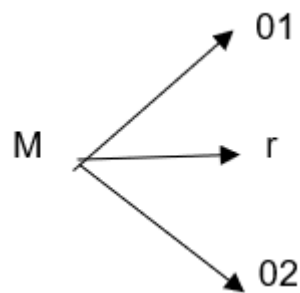
hipótesis lógicas y encontrar normas y reglamentos cruciales, en contraposición a crear fines viables inmediatos. Su intención primordial es dar una parte organizada de los datos del examen (p.28).

5.4. Nivel de investigación.

El presente examen es un informe exponer la relación entre dos factores a través de un ejemplo anticipado específica (Hernández et al., p.93, 2014).

5.6. Diseño de investigación

Para la siguiente fase del examen, se aplicó la referencia del creador (Pino, 2010).



Dónde:

M= Prueba de estudio

O= Percepción o datos recogidos

r= Relación

5.7. Población y muestra.

5.7.1. Población

De acuerdo con Toledo (2016) , El populacho es la disposición de las partes sobre las que se dirige la exploración y que comparten cualidades específicas. En este sentido, los 44 colaboradores de la municipalidad de San Román Juliaca, conforman la población del presente proyecto de investigación.



Tabla 2

Población de estudio

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	3
<hr/>	
SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD	6
SUB GERENCIA DE TESORERIA	18
SUB GERENCIA DE LOGISTICA	12
ALMACEN	5
TOTAL	44

5.7.2. Muestra.

Hernández et al., (2014), la muestra censal significa el entorno completo de un universo que se ha tomado para esta una investigación.



5.8. Técnica e instrumento de recolección de datos.

5.8.1. Técnica.

La investigación se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta..

5.8.3. Instrumento.

El instrumento utilizado para el desarrollo es la escala de medición Likert.

5.9. Confiabilidad y Validez del Instrumento.

5.9.1. Confiabilidad.

El instrumento estadístico utilizado para el análisis fue el Alfa de Cronbach, propuesto por Vara-Horna (2010)), y el procedimiento se llevará a cabo mediante el programa (SPSS).

Tabla 3

Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

5.9.2. Validez de Instrumento.

Se sometió a juicio por parte correspondiente. Quien, según la hoja de validación, aprobará o denegará el instrumento a aplicar



5.10. Procedimiento de tratamiento de datos.

La investigación se titula "Gestión de Calidad y Satisfacción del Contribuyente en la Municipalidad de San Román de Juliaca-2023".

5.11. Contrastación de Hipótesis.

Tau-b de Kendall.

Contrastación de hipótesis 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Tabla 4*Satisfacción del contribuyente*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,574	,099	5,453	,000
N de casos válidos		44			

a. La teoría inválida no es normal.
b. hipótesis no válidas.

Nota: la tabla muestra las medidas simétricas.

Interpretación y decisión

Tal y como indica la investigación factual de 0,000, que no es exactamente el nivel de importancia $\alpha = 0,05$. Esto propone que existe una conexión entre los ejecutivos de calidad y la satisfacción del contribuyente.

Contrastación de hipótesis 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Tabla 5



La planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente

Medidas simétricas					
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,521	,115	4,199	,000
N de casos válidos		44			

a. La teoría inválida no es normal.
b. hipótesis no válidas.

Nota: la tabla muestra las medidas simétricas entre la planificación de calidad y satisfacción del contribuyente.

Interpretación y decisión

Según la investigación medible utilizando de 0,000, que no es exactamente el nivel de importancia preestablecido de $\alpha = 0,05$. Esto demuestra que existe una relación entre la calidad de la planificación y la satisfacción de los contribuyentes.

Contrastación de hipótesis 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Ha: Existe relación significativa entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Tabla 6

El control de calidad.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,540	,091	5,452	,000
N de casos válidos		44			

a. La teoría inválida no es normal.
b. hipótesis no válidas.

Nota: la tabla muestra las medidas simétricas entre el control de calidad y satisfacción del contribuyente.

Interpretación y decisión

En concordancia con la investigación medible utilizando de 0,000, que no es exactamente el nivel de importancia preestablecido de $\alpha = 0,05$. Esto demuestra que existe una conexión entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente.

Contrastación de hipótesis 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Tabla 7

La mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.



Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,517	,096	5,022	,000
N de casos válidos	44			

a. La teoría inválida no es normal.
b. hipótesis no válidas.

Nota; la tabla muestra la medida simétrica entre mejora de calidad y satisfacción del contribuyente.

Interpretación y decisión

Según la medición de 0,000 no es exactamente el valor alpha estimado de 0,05, lo que demuestra que existe una conexión entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 8

Niveles de Correlación

Niveles de Correlación	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

(Hernández et al., 2014, p. 305)



Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de Shapiro-Wilk entre la gestión de calidad y satisfacción del contribuyente.

Prueba de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Gestión de calidad	,885	44	,000
Satisfacción del contribuyente	,897	44	,001

a. significación de Lilliefors

INTERPRETACIÓN

Según la investigación de Shapiro-Wilk, los dos factores tienen un valor P de no exactamente $\alpha = 0,05$, lo que demuestra que no cumplen el supuesto de tener una circulación ordinaria. En consecuencia, realizó utilizando la medida Rho de Spearman.



RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 10

La gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente

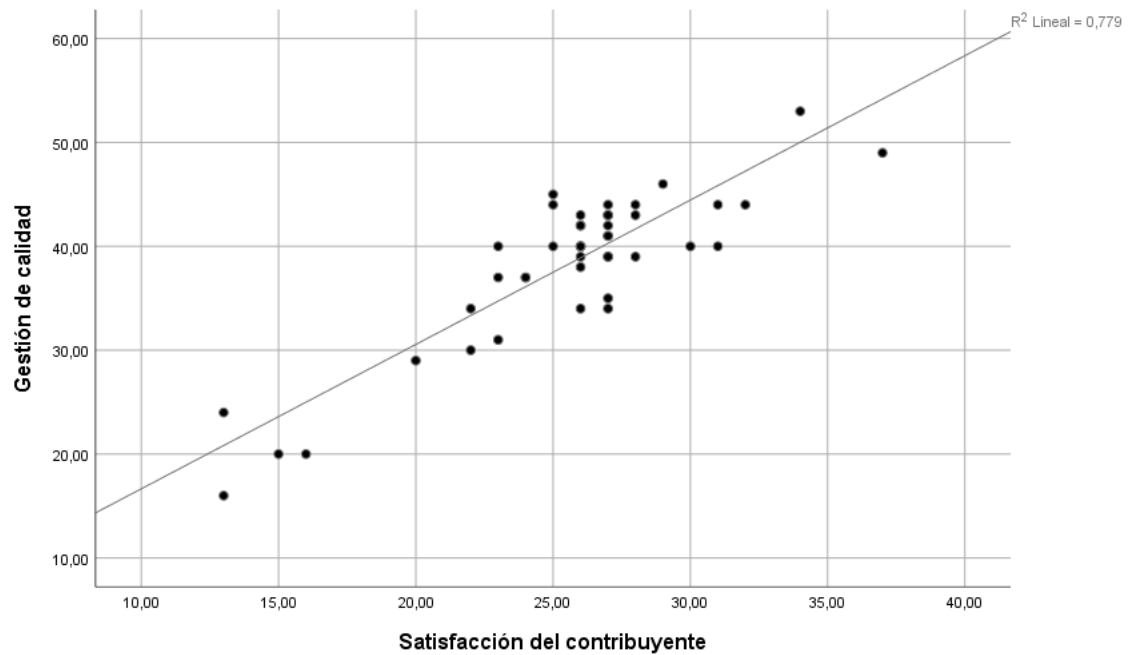
		Correlaciones		
			Gestión de calidad	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La conexión es crítica al nivel 0,01 (recíproco).

Nota: La tabla muestra la correlación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente.

Figura 5

Relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente.



Nota: La tabla muestra la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente.

INTERPRETACIÓN

Según Hernández et al. (2014, p. 305), un valor de +0,692, calculada mediante la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.



Objetivo específico 1

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

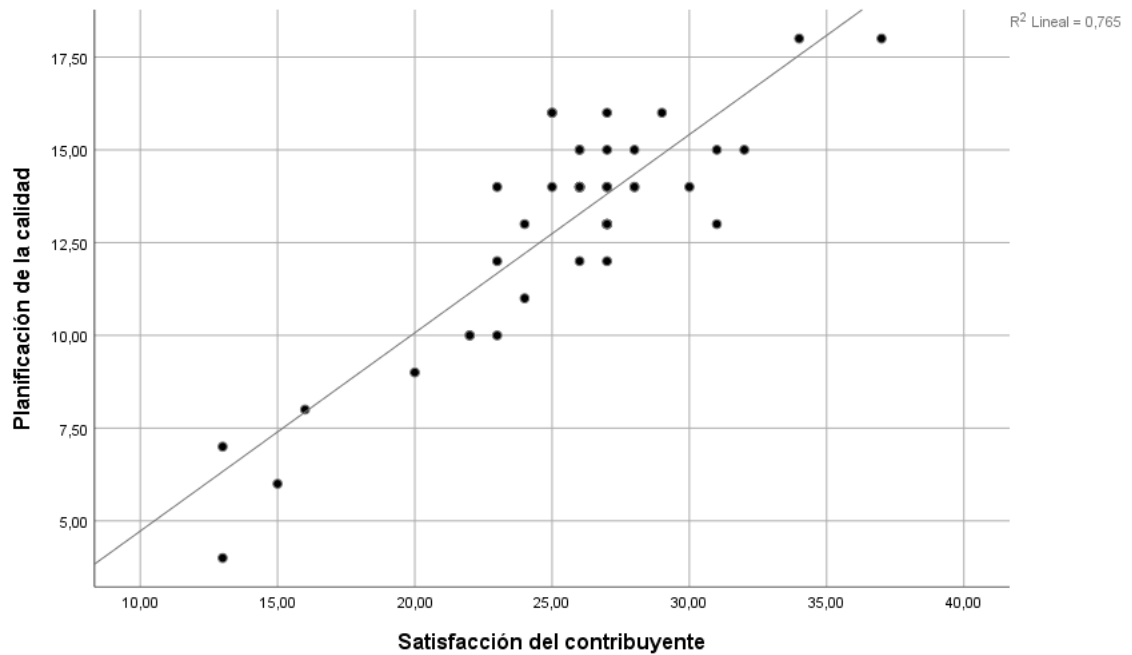
			Correlaciones	
			Planificación de la calidad	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Planificación de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La conexión es crítica al nivel 0,01 (recíproco).

Nota: La planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

Figura 6

Relación entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente.



Nota: La tabla muestra la relación entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

INTERPRETACIÓN

Según (Hernández et al., 2014, p. 305), un valor de +0.628 la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.



Objetivo específico 2

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente.

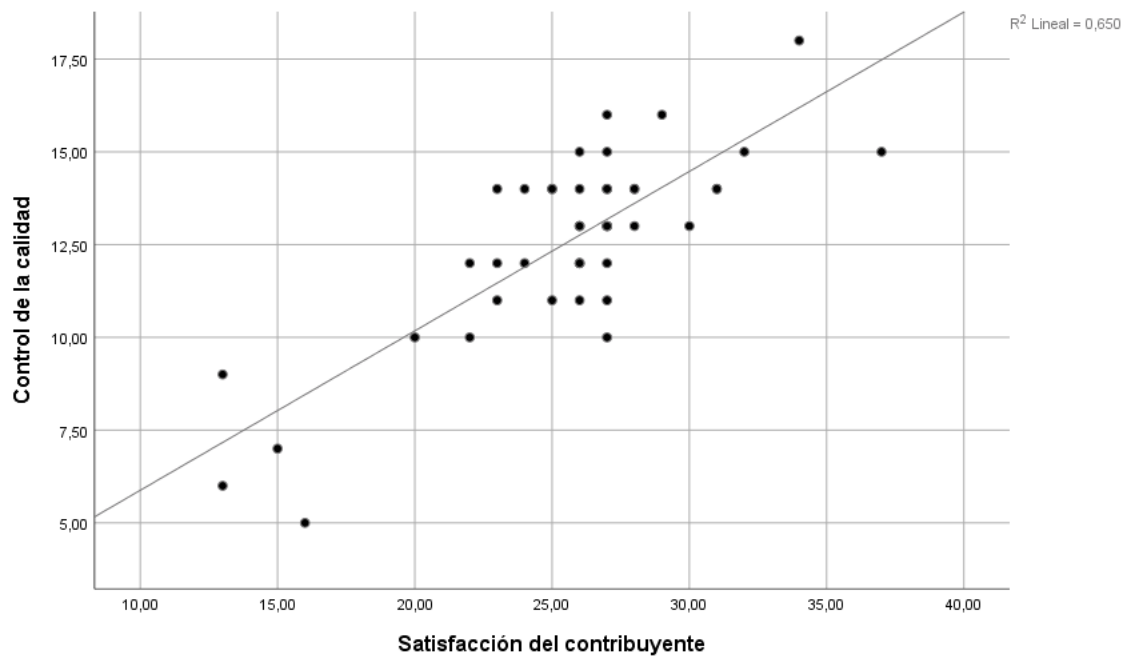
		Correlaciones		
			Control de la calidad	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Control de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción del contribuyente	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La conexión es crítica al nivel 0,01 (recíproco).

Nota: La tabla muestra la correlación entre el control de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

Figura 7

Relación entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente.



Nota: La tabla muestra la relación entre el control de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

INTERPRETACIÓN

Según (Hernández et al., 2014, p. 305), un valor de +0.657 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.



Objetivo específico 3

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

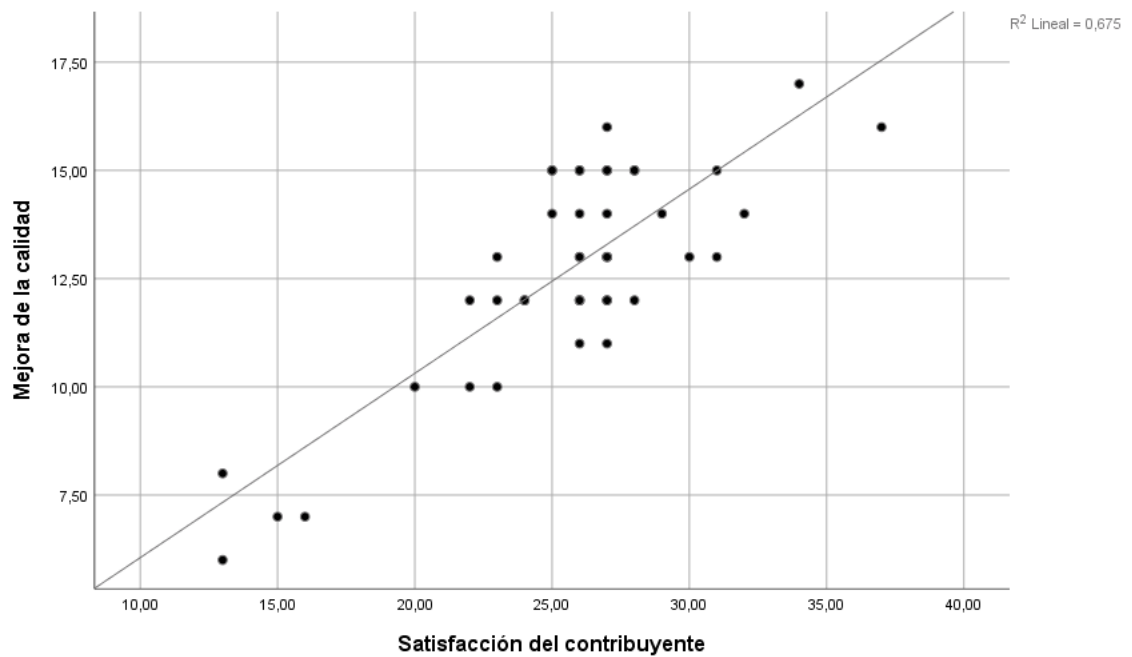
		Correlaciones		
			Mejora de la calidad	Satisfacción del contribuyente
Rho de Spearman	Mejora de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción del contribuyente	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La conexión es crítica al nivel 0,01 (recíproco).

Nota: La tabla muestra la correlación entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

Figura 8

Relación entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente.



Nota: La tabla muestra la relación entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente.

INTERPRETACIÓN

Según (Hernández et al., 2014, p. 305), un valor de +0.633 la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.



6.2. Discusión de resultados

La presente investigación desarrollada coadyuba a entender la relación de San Román Juliaca-2023, que de manera inmediata las entidades públicas carecen de un buen servicio de prestar atención hacia sus usuarios el que genera retrasos e insatisfacciones hacia la población el que debe de cambiar como institución con diferentes estrategias, el presente estudio se respalda con estudios realizados por otros autores.

Oyaque & Atiaga (2023) en su estudio demuestran lo que lleva de la calidad es esencial. (Párraga & Ubillús, 2023) En definitiva, los autores concluyen, como demuestra la percepción neutra de la satisfacción reflejada por los colaboradores a través de los indicadores utilizados. Por lo tanto, es necesario aplicar mejores estrategias de gestión de la calidad.

Lao (2023) el autor demuestra p de 0,00 (menos de) 0,000, lo que indica un impacto significativo entre las dos variables de estudio. (Mendoza & Guardamino, 2019) los autores concluyeron que la implementación del contribuyente como de Santa Anita. (Yomona, 2019) por último el autor, demuestra que contribuyentes con el municipio. Esto significa que cuanto contribuyente.

Otazu (2023) los servicios públicos en los municipios, por lo que las variables son cruciales. (Benavente, 2019) se ha llegado usuarios. Por lo tanto, la institución debería centrarse en contribuyentes.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El objetivo general es determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023, un valor p de 0,000, el cual es menor al valor alfa de 0,05. Esto indica que es significativa según el estadístico Tau-b de Kendall.
- SEGUNDA:** Primer específico, establecer la relación entre la planificación de la calidad y la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de San Román Juliaca-2023, se puede evidenciar una correlación media positiva con un coeficiente de +0,628 y un valor p de 0,000, el cual es menor al nivel de significación de 0,05 el estadístico Tau-b de Kendall.
- TERCERA:** Segundo específico, establecer la relación entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente. Se encontró que existe una correlación positiva moderada con un valor rho de +0,657 y un valor p de 0,000, el cual es menor al valor alfa de 0,05. Esto indica que la correlación el estadístico Tau-b de Kendall.
- CUARTA:** Tercer específico, establecer la relación entre la mejora de la calidad y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Román Juliaca-2023.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a la Municipalidad de San Román generar un interés eficiente y sostenible hacia sus usuarios mediante sus trabajadores que deben de estar preparados para las demandas que requiera la población y responder oportunamente mediante una buena gestión de calidad que genere satisfacciones y gustos satisfactorios hacia el contribuyente.
- SEGUNDA:** Se recomienda a la entidad municipal de San Román, respecto a la planificación de calidad inmediatamente mejorar en sus trabajadores mediante capacitaciones ya que cumple un rol fundamental esta estrategia por que define la razón de ser de la entidad municipal al servicio de la población mediante ella llegar a los objetivos trazados para llegar a alcanzar un eficiente resultado.
- TERCERA:** Respecto al control de calidad se recomienda a la entidad municipal de San Román de manera urgente mejorar esta estrategia ya que su misión es generar un control eficiente para garantizar el perfecto desarrollo de las metas establecidas como entidad municipal y que cada trabajador cumpla la exigencia de los usuarios satisfaciendo sus demandas del contribuyente.
- CUARTA:** Se recomienda a la Municipalidad de San Román, respecto a la mejora de la calidad seguir mejorando constantemente ya que es un pilar fundamental para la entidad municipal, mediante ella puedan contribuir a la satisfacción de sus usuarios de manera sostenible y amable hacia sus contribuyentes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Benavente. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Besterfield. (2012). *Total Quality Management* (3ra. Ed.). Pearson Education, Prentice Hall. [http://www.uop.edu.pk/ocontents/Total Quality Management by Dale H. Besterfield, Carol Besterfield-Michna, Glen H. Besterfield, Mary Besterfield-Sacre, Hemant Urdhwareshe, Rashmi Urdhwareshe \(z-lib.org\).pdf](http://www.uop.edu.pk/ocontents/Total%20Quality%20Management%20by%20Dale%20H.%20Besterfield,%20Carol%20Besterfield-Michna,%20Glen%20H.%20Besterfield,%20Mary%20Besterfield-Sacre,%20Hemant%20Urdhwareshe,%20Rashmi%20Urdhwareshe%20(z-lib.org).pdf)

Crocker, & West, E. (2015). *Introduction to Quality Management* (1ra. Ed.). Royal Roads University Victoria Canada.

https://www.ebookbou.edu.bd/books/text/sob/cemba-cempa/quality_management.pdf

Cruz, González, T., & Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (1ra. Ed.). Pearson Prentice Hall.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>



- Dewey. (2014). Customer experience management: new game strategy for competitiveness. *Journal of Governance and Regulation*, Vol. 3.
https://www.virtusinterpress.org/IMG/pdf/10-22495_jgr_v3_i3_p6.pdf
- Gerrero, & Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* [Tesis Licenciatura-Universidad Técnica de Ambato Ecuador].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28321/1/45_GTH.pdf
- Gonzales. (2017). *Gestión integral de la calidad* (1ra. Ed.). Barcelona: Profit Editorial I, S.L.
<https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiC3dyvIbfhAhXRt1kKHc0zDt4Q6AEITjAH#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kabir, & Carlsson, T. (2010). *Service Quality - Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A case study* (Ed., Ed.). Gotland University. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>
- Keller, & Pyzdek, T. (2013). *The Handbook for Quality Management* (2da. Ed.). McGraw-Hill Companies.
http://www.btng.education/uploads/9/3/9/2/9392622/quality_management.pdf



Khadka, & Maharjan, S. (2017). *Customer satisfaction and customer loyalty* (1ra. Ed.).

Centria University of Applied Sciences Pietarsaari.

<https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>

Kotler, & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (12th. Ed.). Pearson Educacion.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro
direccion-de-marketing\(kotler-keller_2006\).pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro_direccion-de-marketing(kotler-keller_2006).pdf)

Lao. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria en la municipalidad provincial de Coronel Portillo* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional de Ucayali Perú].

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/6585/b8_2023_unu_administra
cion_2023_t_bran-lao_v1.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/6585/b8_2023_unu_administracion_2023_t_bran-lao_v1.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Lord. (2017). *Marketers Guide to Customer Loyalty* (1ra. Ed.). CMO of BigDoor.

[https://www.neokoncepts.com/wp-content/uploads/2017/09/Marketers-Guide-to-
Customer-Loyalty.pdf](https://www.neokoncepts.com/wp-content/uploads/2017/09/Marketers-Guide-to-Customer-Loyalty.pdf)

Mauch. (2010). *Quality Management Theory and Application* (1ra. Ed.). Taylor &

Francis Group. <https://pqm-online.com/assets/files/lib/books/mouch.pdf>

Mendoza, & Guardamino, P. (2019). *Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita* [Tesis Licenciatura-Universidad Tecnológica del Perú].

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2926/Edith
Mendoza_Pablo_Guardamino_Trabajo de
Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2926/Edith_Mendoza_Pablo_Guardamino_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Otazu. (2023). *Gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las*

municipalidades distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco [Tesis



Maestría-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20791/Otazu_Garcia_Duberly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oyaque, & Atiaga, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil* [Tesis Mestría-Universidad Técnica de Ambato Ecuador]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08 ADP.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08_AD.PDF)

Palomo, & Pedroza, A. (2017). *La Competitividad Empresarial: El Desarrollo Tecnológico* (1ra. Ed.). Acacia-Monterrey, México.
[https://eprints.uanl.mx/14494/1/La competitividad empresarial.pdf](https://eprints.uanl.mx/14494/1/La_competitividad_empresarial.pdf)

Párraga, & Ubillús, J. (2023). Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas de Manabí. *Universidad Técnica de Manabí Ecuador, Vol. 7*.
<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/772>

Patrick. (2008). *Customer Satisfaction Management* (1ra. Ed.). The European Public Administration Network (EUPAN). https://www.venice.coe.int/images/site/images/publications/14th_unidemmed_thijs_eupan_customersatisfaction_english_final.pdf

Peppers, & Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships* (3ra. Ed.). John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
[http://tashfeen.pbworks.com/f/Book 1 - Managing Customer Experience and Relationships_ A Strategic Framework - Marked.pdf](http://tashfeen.pbworks.com/f/Book_1_-_Managing_Customer_Experience_and_Relationships_-_A_Strategic_Framework_-_Marked.pdf)

Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.



- Prado. (2013). Process control introduction to quality control. *Laboratory Quality Management System, Vol. 17*.
[https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS_6_7_8_Quality Control.pdf](https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS_6_7_8_Quality_Control.pdf)
- Ramírez, Magaña, E., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión, Vol. 7*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Souza. (2018). The e-consumer in light of the perceived value theory: A study on the acceptance of mobile commerce. *Revista de Administração e Contabilidade Da UNISINOS, Vol. 15*.
<https://www.redalyc.org/journal/3372/337260224006/337260224006.pdf>
- Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.
<https://sistemadeinvestigacion.iberomex.mx/es/publications/población-y-muestra-sólo-visión-proyectables%0D>
- Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos. <https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>
- Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. (2da. Ed.).
https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf



Yomona. (2019). *Gestión de Calidad y La Satisfacción Del Contribuyente en La
Municipalidad de Lima Metropolitana* [Tesis Licenciatura-Universidad Peruana de
las Americas].

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/664/tesis-gesti%
c3%93n de calidad y la satisfaci%
c3%93n del contribuyente en la
municipalidad....pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/664/tesis-gesti%c3%93n%20de%20calidad%20y%20la%20satisfaci%c3%93n%20del%20contribuyente%20en%20la%20municipalidad....pdf?sequence=1&isallowed=y)



ANEXOS



Enfoque: Cuantitativo **Método:** deductivo **Tipo:** Básica Aplicativo **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental-Transversal

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe relación significativa entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p> <p>Existe relación significativa entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO Establecer la relación que existe entre la planificación de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre el control de calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre la mejora de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Román Juliaca-2023</p>	<p>V.1 Gestión de calidad Según Cruz et al. (2006)</p> <p>V.2 Satisfacción del contribuyente Según Peppers & Rogers (2017)(Ramírez et al., 2022)</p>	<p>Planificación de la calidad</p> <p>Control de calidad</p> <p>Mejora de la calidad</p> <p>Calidad funcional percibida</p> <p>Calidad técnica percibida</p> <p>Valor percibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ Fijación de las expectativas ▪ Producto y servicio ▪ Optimización del servicio ▪ Procesos de control ▪ Toma de datos ▪ Análisis de la información ▪ Toma de decisiones ▪ Clasificación de procesos ▪ Análisis de resultados ▪ Identificación de problemas ▪ Búsqueda de solución ✓ Solución de quejas ✓ Servicio esperado ✓ Personal dispuesto a colaborar ✓ Seguridad del servicio ✓ Mejora en el servicio ✓ Servicio conforme ✓ Tramite de confianza ✓ Tasas adecuadas



MATRIZ DE DATOS

	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20
1	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00
2	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
3	4,00	5,00	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
4	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	5,00	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
7	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
8	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00
11	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00
12	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
13	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00
14	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
17	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
18	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
19	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00
21	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00
22	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
23	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	pr1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	pr2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	pr3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
4	pr4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
5	pr5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
6	pr6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
7	pr7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
8	pr8	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
9	pr9	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
10	pr10	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
11	pr11	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
12	pr12	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
13	pr13	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
14	pr14	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
15	pr15	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
16	pr16	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
17	pr17	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
18	pr18	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
19	pr19	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
20	pr20	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada



CUESTIONARIO

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN DE JULIACA-2023

El objetivo es conocer gestión de calidad y el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de San Román Juliaca, sus respuestas serán muy importantes por lo que será necesario que conteste todas las preguntas que solamente son para situaciones académicas y en forma anónima. Agradezco sinceramente su colaboración

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1 = totalmente en desacuerdo. 2 = en desacuerdo. 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = de acuerdo. 5 = totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
GESTIÓN DE CALIDAD						
Planificación de la calidad						
1	¿Cree usted que la clave del éxito de cualquier organización son los clientes o contribuyentes?	1	2	3	4	5
2	¿Piensa usted que la fijación de expectativas de los usuarios de la municipalidad de San Román debe ser considerados para desarrollar una gestión de calidad eficiente?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la calidad del servicio brindado por la municipalidad de San Román es adecuada?	1	2	3	4	5
4	¿Piensa usted que la optimización del servicio depende mucho de los colaboradores de la municipalidad de San Román?	1	2	3	4	5
Control de la calidad						
5	¿Considera usted que los procesos de control garantizan un servicio de calidad para el contribuyente en la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la toma de datos al momento de realizar el control garantiza un servicio de calidad para el contribuyente en la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que el análisis de la información en el proceso de control garantiza una gestión de calidad que satisfaga al contribuyente en la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que la toma de decisiones para mejorar la gestión de calidad en la municipalidad de San Román Juliaca es la más adecuada?	1	2	3	4	5
Mejora de la calidad						



9	¿Piensa usted que la clasificación de procesos es necesario para mejorar la calidad en la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
10	¿Piensa usted que el análisis de los resultados alcanzados es necesario para mejorar la calidad en la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la identificación del problema es necesario para la mejora de la calidad en la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que la búsqueda de soluciones para mejorar la calidad en la municipalidad de San Román Juliaca han sido las más adecuadas?	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE						
Calidad funcional percibida						
13	¿Considera usted de los colaboradores de la municipalidad de San Román Juliaca están lo suficientemente capacitados para dar solución a las quejas de los contribuyentes?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que el servicio que brinda la municipalidad de San Román Juliaca es el servicio que usted espera como contribuyente?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted de los colaboradores de la municipalidad de San Román Juliaca es un personal que está dispuesto a colaborar con el contribuyente?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que tiene seguridad en el servicio que brinda la municipalidad de San Román Juliaca a sus contribuyentes?	1	2	3	4	5
Calidad técnica percibida						
17	¿Considera usted que existe mejora en el servicio para los contribuyentes de la municipalidad de San Román Juliaca?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted como contribuyente de la municipalidad de San Román Juliaca estar conforme con el servicio?	1	2	3	4	5
Valor percibido						
19	¿Considera usted que la municipalidad de San Román Juliaca realiza tramites de confianza que garantice su seguridad como contribuyente?					
20	¿Considera usted que la municipalidad de San Román Juliaca como contribuyente tienes las tasas de pago adecuadas?					

"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"



Validez del Instrumento

ANEXO N°.....

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS... GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA - 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: LICIMACO SANTOTOMAS AGUILAR PINTO
- PROFESIÓN : ADMINISTRADOR
- CARGO ACTUAL : DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{4.5}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) 0.9
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha:.....


Firma del experto
DNI N° 2.229.395
N° celular: 951353833

Evidencias del recojo de datos





Validez del instrumento

ANEXO N°

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA - 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: SANTATOMAS LICINACO AGUILAR PINTO
- PROFESIÓN: ADMINISTRADOR
- CARGO ACTUAL: DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXLENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	X	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	X	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan, Peña Julio Daniel; Zevallos Gudeia y orizano Lincoln(2015, p.217)

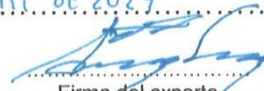
Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots 45$

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) 0.9
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: 09 de abril de 2024


Firma del experto
DNI N° 57290585
N° celular: 951 553033



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 21-08-2024

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Sonia Soncco Sucapuca

Dirección: Jr. 28 de Julio - Salida Lampa

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75452843

Teléfono: 977851414 email: SoniaSonccoSucapu@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Facultad de ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración Y Gestión Pública

Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Gestión Pública

Asesor: Mg. Percy G. Puma Puma

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la
Municipalidad de San Román Juliaca-2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

21-08-2024

Fecha