



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACION:

**SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA
MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE
FERREÑAFE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Fanny Luz Valdera Chunga

Asesor:

MBA. Ricardo Rivera Tantachuco

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

Pimentel– Perú

2020

RESUMEN

La satisfacción de los servicios en las instituciones del sector público como en las municipalidades, han sido cuestionadas en varias ocasiones por los mismos usuarios de la entidad y la mayoría de las veces se han encontrado usuarios insatisfechos con el servicio brindado, debido a una deficiente gestión ya sea en diversos aspectos.

Ante esta realidad se formula el siguiente problema: “¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe - 2019?”, es por ello que la presente investigación se titula “Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe-2019”, la cual tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe para el año 2019.

La investigación se identificó con una encuesta basada en un cuestionario conformada con una muestra de 87 usuarios inscritos en la data del sistema SRTM del área de rentas de una Municipalidad Distrital, la cual constó de 10 preguntas; en la escala de Likert (totalmente satisfecho, satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho), cuyos resultados se presentan en gráfica y textualmente. Para el análisis estadístico de datos se utilizó el programa SPSS Estadistics V. 25.

Así mismo se concluye con la determinación del nivel de satisfacción siendo el resultado poco favorable para una organización, donde se aprecia mediante cuadros estadísticos y análisis en la discusión de resultados.

Palabras clave: satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The satisfaction of the services in the public sector institutions as in the municipalities, have been questioned several times by the same users of the entity and most of the time they have found users dissatisfied with the service provided, due to poor management Either in various aspects.

Faced with this reality, the following problem is formulated: What is the level of user satisfaction of a municipality in the province of Ferreñafe - 2019?, which is why this research is entitled "Level of user satisfaction of a municipality in the municipality of province of Ferreñafe - 2019", which has as a general objective to determine the level of user satisfaction of a municipality in the province of Ferreñafe for the year 2019.

The research was identified with a survey based on a questionnaire made up of a sample of 87 users enrolled in the data of the SRTM system of the revenue area of a District Municipality, which consisted of 10 questions; on the Likert scale (totally satisfied, satisfied, moderately satisfied, not very satisfied and dissatisfied), whose results are presented graphically and textually. For the statistical data analysis, the SPSS Statistics V 25 program was used.

It also concludes with the determination of the level of satisfaction being the unfavorable result for an organization, where it is appreciated through statistical tables and analysis in the discussion of results.

Keywords: satisfaction, user.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Problema de la investigación	9
1.1.1. Nivel Internacional	9
1.1.2. Nivel Nacional	10
1.1.3. Nivel Local	11
1.2. Antecedentes del estudio	12
1.2.1. A nivel Internacional	12
1.2.2. A nivel Nacional	12
1.2.3. A nivel Local	14
1.3. Formulación del problema.	16
1.4. Aspectos teóricos	16
1.4.1. Teoría sobre Satisfacción al usuario	16
1.5. Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2. Objetivos Específicos	18
1.6. Justificación del estudio	19
II. MATERIAL Y MÉTODO	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación	20
2.1.1. Tipo de investigación	20
2.1.2. Diseño de la investigación	20
2.2. Población y Muestra	20
2.2.1. Población	20
2.2.2. Muestra	20
2.3. Variable	21
2.3.1. Variable dependiente: Satisfacción al usuario	21
2.4. Operacionalización	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23

2.5.1. Técnicas	23
2.5.2. Instrumento	23
2.5.3. Validez y confiabilidad	23
II. RESULTADOS	24
3.1. Tablas y Gráficos	24
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADO	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
Referencias.....	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable dependiente.	22
Tabla 2. Nivel de satisfacción en el tiempo de demora de solicitudes en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.	24
Tabla 3. Nivel de satisfacción cuando se le brinda la atención pertinente y transparente a los usuarios en la Municipalidad distrital– junio 2019.....	25
Tabla 4. Nivel de satisfacción en el apoyo de algún trámite documentario en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.	26
Tabla 5. Nivel de satisfacción en los servicios públicos que manifiesta la Municipalidad distrital – junio 2019.	27
Tabla 6. Nivel de satisfacción en las respuestas a las necesidades y problemas del pago de los tributos en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.	28
Tabla 7. Nivel de satisfacción con las políticas y normas de la ejecución coactiva en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.	29
Tabla 8. Grado de satisfacción personalizada en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.	30
Tabla 9. Nivel de satisfacción en la explicación del cálculo del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019	31
Tabla 10. Nivel de satisfacción en las tarifas del TUPA en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019	32
Tabla 11. Grado de satisfacción con el programa de atención del la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019	33
Tabla 12 Representación el grado de satisfacción al ciudadano en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.....	34

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Usuarios que refieren estar poco satisfechos con el tiempo de retraso a sus solicitudes	24
Figura 2. Usuarios que refieren estar satisfechos cuando les brindan la información pertinente y transparente	25
Figura 3. Usuarios que refieren estar satisfechos cuando el personal del área lo apoya en algún trámite documentarios.....	26
Figura 4. Usuarios que están satisfechos con los servicios gubernativos que brinda la entidad.....	27
Figura 5. Usuarios que refieren sentirse satisfechos con las respuestas a las necesidades de la deuda de sus tributos.....	28
Figura 6. Usuarios que se sienten poco satisfechos con las políticas que aplica la municipalidad para la ejecución coactiva en el área de rentas.	29
Figura 7. Usuarios que se sintió a gusto con el trabajo personalizado.	30
Figura 8. Usuarios que refieren sentirse satisfechos con la explicación sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios.	31
Figura 9. Usuarios encuestados refieren sentirse poco satisfechos con las tarifas del TUPA de la municipalidad distrital.....	32
Figura 10. Usuarios que refieren sentirse satisfechos con el horario de atención en la municipalidad.	33
Figura 11 Usuarios encuestados mencionaron que la satisfacción que perciben es media.	34

I. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva institucional pública se conforman determinados momentos; muchos de ellos pasan a la historia por oportuno o por infamia, convirtiéndose en razonables cursos de acción o convirtiéndose en escándalos políticos, que no pasa de desapercibido ni siquiera en nuestra localidad. Considerables entidades caen en este enigma, sin percatarse que existen problemas que vienen atravesando hace mucho tiempo atrás por causa de una ineficiencia gestión pasada.

Gracias al estudio de interesados ha conllevado a realizar expediciones y observaciones, a posteriori a ello permite entrever al estudio del caos premioso para otorgar soluciones en beneficio y satisfacción de los vecindarios.

Cuestiones como las presentes examinaremos en adelante, invitando a burgomaestres e interesados actuales de nuestra región a reflexionar en el caso de la relación de perspectivas teorías a nivel internacional, entramados provenientes del estudio realizados en campo como la recopilación de información en el lugar ínsito y apropiado de nuestra localidad y la sociología de problemáticas pública a través de los años.

Frente a nuestra problemática actual y local se resalta mayormente la insatisfacción de los usuarios, muchos de los burgomaestres lo toman como una politización dejando en la vanguardia, pero pocos son los que realmente se preocupan por dar solución a este problema, sin darse cuenta que existen diversos factores que entrelazan a una evaluación eficiente de parte de los ciudadanos. La satisfacción no solo es cumplir colofones presupuestales sin tener resultados visibles públicos o dictar una lista de obras ejecutadas, sino también el adecuado sistema de organización con procesos claros y producción con recursos óptimos de contraprestación servicial dentro y fuera del municipio.

En definitiva no somos la excepción de definir un caso público, ni tampoco seguir con la incertidumbre de la desarticulación gubernativa, porque a continuación se infiltró acciones correctas e incorrectas que perjudicaron años tras años a nuestra colectividad, permitiendo dejar resultados estadísticos óptimos y conclusiones que conllevaran a tomar mejores cursos de acción en una entidad estatal. A continuación se mostrará realidades que suscitan en diferentes ámbitos de país y hasta continentes más desarrollados a cerca de entidades similares y sus respectivos análisis de hipótesis, algunos de ellos serán de ayuda con sus guías de acción propuestas y resultados alcanzados. Se mostrará también el detalle de cómo se obtuvieron los resultados, técnicas utilizadas e influencias que no se habían pensado que pueden incurrir en la sociedad actual.

1.1. Problema de la investigación

1.1.1. Nivel Internacional

En cualquier parte del mundo. Toda institución querrá mantener satisfecho a sus usuarios, tanto para un gerente público como para un gerente privado verá al usuario como un eje transversal.

El problema principal en una Gobernación de la Provincia de Los Ríos es la existencia de una ineficacia de atención apreciada por usuarios dentro de su institución, diariamente se pueden percibir quejas en medios de comunicación; los más allegados como la televisión y programas radiales, de casos como por ejemplo: que no atendieron su solicitud presentada , o que el personal que le atendió le faltó el respeto, que no hay preferencia a las personas discapacitadas, que no hay solución a sus demandas o problemas sociales, mucha es la demora en la atención a sus trámites, que los trabajadores son unos incapaces, etc.

Tales son los problemas y la triste realidad del sector público que afectan los intereses principales de los usuarios en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos en Babahoyo, Ecuador (Salazar, 2018)

Dentro de las competencias del sector público, especialmente en una municipalidad existen servicios de diversos aspectos, tanto servicio de salud, deporte, desarrollo social, aspectos culturales, etc. Este es el caso de un estudio realizado en Murcia, España en dos centros deportivos con diferentes modelos de gestión; uno privado y el otro de concesión pública, pues uno de ellos tenía dificultad para seguir sosteniéndose. La finalidad fue percibir las diferencias de satisfacción y calidad brindada entre ambas instituciones que demandaban el mismo costo. Los resultados fueron muy evidenciales, siendo que en realidad si existe diferencia en especial a la amabilidad y trato del personal que laboraba y equipamientos, sabiendo que en la pública existe un mejor espacio deportivo (Arias, Serrano y García, 2016)

Según lo expuesto por (Rojas, 2015) aporta que en Chile las municipalidades no han sido vastos en aplicar la estrategia de satisfacción de los usuarios como ingenio de trabajo y gestión pública para mejoras en sus diversas transacciones y la principal causa es la falta de estudios al respecto. Es por eso que hoy en día es de importancia recopilar con la información valiosa acerca del desempeño de los ciudadanos o usuarios que frecuentan a gestionar sus intereses dentro de una entidad municipal.

Rojas (2015) considera que muchas municipalidades del país de Chile no abarcan con todos los ámbitos de su gestión mucho menos para dar resultados de un buen nivel satisfacción a sus usuarios por la falta de recursos, sin embargo, conocer la opinión o las

necesidades de los usuarios o ciudadanos sería de una gran ayuda para gestionar actividades que conlleven a la mejora social.

1.1.2. Nivel Nacional

En las instituciones públicas; la falta de capacidad en dar respuestas a las exigencias y las demandas de los usuarios, es uno de los grandes problemas que enfrentan actualmente. Por lo que conocer específicamente los problemas que enfrentan los usuarios cuando solicitan los servicios municipales es muy importante ya que repercute en el nivel de satisfacción.

Así como en la problemática que se encontró en una municipalidad de Piura en el año 2018 que determinó como la aplicación de técnicas sobre eficacia de servicio atribuye al índice de satisfacción en el usuario, encontrando de tal manera que esta influye en un 37.6% en la satisfacción.

Por otra parte el permiso y la transparencia de la declaración pública influye un 59.4% en el índice de satisfacción de usuario para una entidad pública.

El servicio de atención y satisfacción en una gestión municipal influye un 41.5 % en el nivel satisfacción (Paiva y Meca, 2018).

Así mismo la problemática del capital intelectual en muchas organizaciones repercute también en la eficacia de atención y grado de satisfacción en el ciudadano. En el mundo actual el brindar un buen producto o servicio de calidad a los a los contribuyentes o clientes y lograr un buen nivel de satisfacción es un gran reto para cualquier empresa o institución.

Por lo tanto, los empleados de una institución deben de ser conscientes que; los clientes cumplen un rol importante en la organización, tanto en una municipalidad el usuario o ciudadanos es la razón de ser de su gestión, ya que depositan su confianza estando relacionados con el servicio, y que las mejoras que pudiera hacerse tienen que ser pensando en la satisfacción al usuario.

Cruz (2016) según el autor; uno de los problemas en el nivel de satisfacción se basa en que los trabajadores de los municipios no cuentan con el servicio necesario y las condiciones requeridas para arriesgar de modo adecuada su labor, así como lo hace la mayoría de las empresas privadas en las respuestas rápidas y eficientes a la problemática de sus usuarios.

Así como lo muestra en su investigación que la prestación de servicios no llega a sobrepasar las expectativas de los horizontes de satisfacción y calidad de los ciudadanos como contribuyentes de una Municipalidad Provincial de Puno; por lo que plantearon como estrategia implementar sistemas de mejora continua en el talento humano de la

municipalidad (Tapia, 2016).

En el trabajo de (Arrué, 2014) denominado “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del contribuyente de junio a setiembre de 2014”, se evidenció su nivel de apreciación en la satisfacción con un 62%, un porcentaje regular.

1.1.3. Nivel Local

En el Municipio Distrital de la provincia de Ferreñafe, Lambayeque, siendo una entidad pública local, su aplicación es administrar las riquezas económicas y ejecutar labores a favor de la colectividad. Como misión es ser democrática, participativa y concertadora para promover el desarrollo a través del uso adecuado y limpio de los recursos de trabajo.

El diagnóstico dentro del ayuntamiento distrital, revela que, en los últimos años se ha detectado ineficacia al demandar un servicio municipal, ya que los ciudadanos no tienen la confianza con la institución estatal en función a la retribución que ésta le brinda al contribuyente.

Así mismo, se puede ver a diario que los ciudadanos que acuden a solicitar sus trámites en la municipalidad no reciben un buen trato, quejándose de los malos servicios que recibieron por la lentitud de sus procesos y procedimientos, generando incumplimiento de los términos concretados en la ley y reglamentos a la entidad.

El pronóstico permite definir que, si la oficina de rentas la municipalidad distrital no logra mejorar su nivel de satisfacción al contribuyente, el usuario dejaría de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, cayendo así la entidad en un déficit presupuestal fijados como ingresos en el Presupuesto de Apertura (PIA), lo mismo seguirá cayendo encima de la desconfianza por parte de los contribuyentes y por ende en un resentimiento a las estrategias aplicada de cobro tributarios y servicios externos de arbitrios como limpieza, baja policía etc.

El Control del pronóstico exige que, para recobrase el grado de satisfacción de los usuarios, se debe conocer profundamente las necesidades y problemática de estos que acuden a la municipalidad al demandar un servicio para luego implementar estrategias de mejoramiento de nivel de satisfacción que contribuyan a la retribución ciudadana, generando el logro de los objetivos a fin de alcanzar el aumento y tratamiento razonable de la economía local, a través de inversiones en las ejecuciones de proyectos de obras de prioridad y otros programas.

1.2. Antecedentes del estudio

1.2.1. A nivel Internacional

Salazar (2018), indagación titulada “calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la gobernación de la provincia de los ríos” ciudad de Babahoyo, Ecuador, tuvo como propósito “Analizar la atribución de la calidad de servicio en la satisfacción de usuarios de la Gobernación Provincial de Los Ríos”, el modelo de investigación es correlacional, descriptiva, sin experimento, con 103 usuarios como prueba que se encuestó. Existe poca orientación de los trámites que se realizan en la entidad, así mismo es poco eficiente el procedimiento de la atención de solicitudes según los usuarios y sobre todo para contar con una buena gestión sobre satisfacción al usuario.

Rojas (2015) su indagación: “un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado” tuvo como imparcialidad “Desenvolver y estudiar un plan que muestre los factores de la entidad en calidad apreciada y satisfacción de los beneficiarios”, su modelo de exploración es descriptiva, no experimental, concluyendo que se puede realizar el plan de elaborar una guía que instituya prioridades para disminuir el gasto municipal.

1.2.2. A nivel Nacional

Tapia (2015), exploración titulada: “Cultura tributaria municipal y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria de Trujillo 2011-2013”, tuvo como fin “determinar la influencia cultural tributaria en el recaudo del impuesto predial”, el tipo de investigación: no experimental, longitudinal, con población de 69,545 contribuyentes y muestra 382 contribuyentes. Finalizando que el grado de conocimiento de la normatividad del impuesto predial es moderado, 42%. Así mismo se relaciona en el recaudo del impuesto predial, ya que accede a optimar la erudición tributaria y la recaudación en la metrópoli de Trujillo, puesto que, la cultura tributaria municipal interviene de carácter directa al ingreso tributario predial del SATT entre los años 2011 al 2013, lo adecuado fue que se capten gestas de cobranza que incentivaron y motivaron al contribuyente, implementando virtudes, prácticas y aptitudes inclinada a una correcta cultura tributaria.

Yucra (2015), Estudio que título: “La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Cayma 2015”, tuvo como fin “Instituir peculiaridades de la gestión tributaria del impuesto predial en la entidad”, Llegó a la conclusión que, no se había diseñado una asistencia de atención,

el cual este encaminado a orientar de modo correcto al ciudadano referente a la manera que se debe ofrecer la explicación en sus hojas juradas y aspectos tributarios, influyentes en el recaudo del sus derechos, complementario que no hay herramientas efectivas y fáciles a la entrega del servicio.

El autor asevera, que en su investigación aún no existe un buen servicio al contribuyente preparado de forma técnica, ni herramientas que faciliten los procesos en forma eficiente, esto interviene básicamente en la recaudación.

Florian (2017) investigación realizada en Lima (Perú) denominada “Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca, 2016”. Determinó como conclusión, si a más cultura tributaria mayores son las ocasiones para que los servidores públicos perfeccionen su ánimo y producción laboral; y equivalente a ello, los ciudadanos comprenderán mejor sus deberes tributarios que serán revertidos en desarrollos de infraestructura y servicios públicos.

Rodríguez (2016), Trujillo (Perú), dentro de su estudio “Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016”, tuvo la finalidad “Decretar estrategias administrativas en la recaudación de impuestos”. Llegó a la conclusión que las prioridades estrategias administrativas que se aplica, eran 7 estrategias, como: cometido de concientización tributaria, notificación, inspección, actualización del registro de contribuyentes, instrucción en tributos, obras de beneficios tributarios y arancelamiento en la cual en el primer semestre de 2016 se logró coleccionar 88% más a diferencia de otros años. Se planteó ejecutar una guía de trabajo que optimice el empleo de estrategias que pueden impedir las prescripciones de pago y regenerar el recaudo de limpieza pública.

Riqueros (2017), investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- abril- 2017.”, se incitó como prioridad “decretar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción de los interesados”. Con una muestra de 102 usuarios. Los resultados fueron: que existe una correspondencia de calidad de atención y satisfacción; cuyo coeficiente es ($r=0,626$); yaciendo óptima conexión de ambas variables.

García (2016), confirmada en su teoría “Tesis calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016”, tuvo como objetivo “estipular el paradigma de relación la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudo”, teniendo como población 12,471

contribuyentes prediales, siendo la muestra 86 predios entre urbano y rústico. Selló qué concurre correspondencia directa; a una mala calidad de atención al ciudadano, inferior es el nivel de recaudo. Y la información, que brindan es de estado regular y mala, debido a que el trabajador municipal no tiene la capacidad para brindar la información.

Rojas W. (2017), Ica, en su trabajo de investigación “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016”, tuvo como intención “Estipular la atribución de calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios”. La indagación fue cuantitativa, sin experimento, con 138 personas como prueba. Los resultados fueron que hay correspondencia verdaderamente alta; la calidad del servicio y satisfacción del participante de la Municipalidad. Siendo un 55.07% de los pobladores comprobados sobre calidad de prestación, calificaron como “a veces” sin embargo la apreciación del 24.8% de los pobladores calificaron “casi siempre”, siendo la hipótesis general una influencia para la calidad de servicio e índice de satisfacción en los interesados.

1.2.3. A nivel Local

Seclén (2017), Chiclayo, investigación que describió como “Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014”, tuvo como objetivo la evaluación de la gerencia de rentas, su indagación fue sin experimento con 15 trabajadores del área de rentas como muestra. Finalizando que, Rentas presenta insuficiencia en el trabajo de los procesos de gestionamiento tributarios, lo cual la participación de morosidad e infracciones del contribuyente son elevadas, así como también la base de datos y plano catastral desactualizado.

Es importante conocer el ámbito que manejas, así como la gerencia de rentas deber saber exactamente buscar alternativas correcta para solucionar los problemas, para ello no obstante, el personal a cargo de la gerencia de rentas debe estar bien capacitado y sobrellevar una excelente administración de procesos tanto de recaudo, fiscalización, control, y ejecución coactiva de acuerdo a la normativa vigente, así también las herramientas catastrales deben estar actualizadas de acuerdo a una autoevaluación de cada contribuyente.

Silva (2018) , en su tesis “Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Lambayeque 2016” tuvo como intención “perfilar estrategias para incrementar el recaudo de arbitrios”, su población es 12,687 pobladores y la muestra es de 90 contribuyentes, llegando a la conclusión que, no se promueve la cultura

tributaria, ni se trasmite a la ciudadanos referente como son revertidos lo beneficios obtenidos, causando desdicha con los servicios prestados. De igual manera los ciudadanos esperan el tiempo de las amnistías permitiendo mayor morosidad. Se precisó también que no cuenta con un número idóneo de colaboradores en el área de cobranzas.

Millones (2018), Pimentel, en su tesis “Estrategias tributarias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de ciudad Eten, año 2017”, tuvo como finalidad “proponer tácticas que incrementan el reembolso del impuesto predial”, contando con 234 usuarios de muestra. Se determinó la forma en como se está recaudando el impuesto predial y como este influye en el recaudo que se obtienen en la municipalidad para la realización de obras públicas y también se permitió conocer la variación del 2017, donde hubo una disminución notable porque se dejó de lado los convenios de fraccionamiento de deuda, el recorte de personal y la ausencia de comunicación y capacitación al personal administrativo.

Implementar estrategias para incrementar la recaudación permite conocer el ámbito de cómo se está ejecutando las actividades en el área indicado, influye mucho en los ingresos que se obtiene, a ello los mismos beneficiados son los ciudadanos que por medio de sus contribuciones la municipalidad contribuye a la realización de obras públicas.

Sandoval (2018) En su tesis “Nivel de expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017”. Su propósito fue “estipular el grado de expectativa y su relación con la satisfacción”. El trabajo fue cuantitativo, correlacional sin experimento. 2430 contribuyentes y 66 contribuyentes a prueba. Se evidencio que no se está cumpliendo con las expectativas y la satisfacción del contribuyente. Finalmente, hubo alto resultado de relación 0,607 entre las dos variables que les puede servir a futuros tesis para que vea la realidad en una institución del sector público del estado.

Gálvez (2018), En su investigación “Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018”, tuvo como objetivo; “Estipular relación en el desempeño laboral del trabajador de la oficina de trámite documentario y su dependencia con la satisfacción de los usuarios”. Con una teoría descriptiva, transversal y no experimental- correlacional. Con 15 trabajadores y 241 usuarios. Contando con una muestra de 150 con un promedio de 8 encuestados. Llegando a la conclusión que existe relación muy baja en el desempeño de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, el análisis del grado de desempeño del

trabajador fue bueno al obtener un promedio de 62,33.

1.3. Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe 2019?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Teoría sobre Satisfacción al usuario

1.4.1.1. Satisfacción al cliente o usuario.

Según Setó (2014), define satisfacción del usuario o cliente; el grado de evaluación de un individuo que adopta un servicio o producto y a la vez compara las expectativas con lo percibido.

La satisfacción del usuario es muy importante en una institución, no solamente para obtener ingresos según la recaudación ante la normativa vigente, sino también para que el usuario tenga a bien las expectativas de ver las realizaciones de obras públicas y brindar mejores servicios para crear compromiso personal ente la entidad, autoridad, trabajadores y pobladores.

1.4.1.2. Dimensiones sobre Satisfacción del Cliente.

Para Setó (2004), Se compone por tres dimensiones:

a) Beneficio Percibido: Viene a ser el efecto que percibe el usuario cuando adquirió la prestación del servicio.

Sus características son:

- a. Se observa desde el parecer del comprador, mas nada de la corporación.
- b. Radica en las deducciones que un usuario alcanza después de brindarle el servicio.
- c. Son las percepciones y preferencias del usuario más no la realidad ni organización.
- d. Influye el estado de ánimo, motivos y actitudes del usuario.

b) Las Expectativas: son los anhelos o esperas que los usuarios o clientes esperan conseguir de una acción o valor como producto o servicio en la que se ocasionan por el efecto de una o más de estas cuatro circunstancias.

- a. Promesas en ofertas, pos servicios u otros que hace la organización dentro de los beneficios de un servicio o producto.
- b. Modo de acciones cuando hicieron compras pasadas.
- c. Los comentarios de los servicios de compran que percibieron nuestros amigos, familiares, conocidos o artistas.
- d. Ofertas que se visualiza de otros competidores.

Para la organización debe de tener precaución en decretar el grado correcto de expectativas de los usuarios o cliente. Del modo que, si las perspectivas son demasiado diminutas no se atraerá a clientes; y si son demasiado elevadas, los clientes al establecer la percepción se sentirán defraudados.

- c) **Los Niveles de Satisfacción:** vienen a ser la estimación que hace el comprador posteriormente de haber adquirido un bien o un servicio. Los niveles son los siguientes:
- a. **Insatisfacción:** Cuando la práctica del servicio o bien no supera las expectativas del cliente.
 - b. **Satisfacción:** El trabajo de proceso de contraprestación del servicio o bien observado coincide con las esperanzas que obtiene el cliente al inicio de la compra.
 - c. **Complacencia:** El trabajo brindado por la empresa sobrepasa las expectativas del comprador.

Tal cual es la razón, que las empresas perspicaces ofrecen a sus clientes solo el grado de poder brindar, para después sobrepasar más de lo ofrecido.

1.4.1.3. La valoración de la satisfacción.

Debido a la creciente importancia que se le ha dado a la valorización, el siguiente autor concluye que va a depender de las diferentes formas de la satisfacción que obtiene el consumidor en el momento o después de la compra. Cuando se espera resultados no siempre se va tener éxito, va haber veces que los consumidores se queden insatisfechos.

Una herramienta muy eficiente para poder medir la valorización de una satisfacción de compradores o consumidores que acuden a una empresa es la encuesta; a través de un cuestionario que serviría para obtener diferentes conclusiones. (Calva, 2009).

1.4.1.4. Satisfacción y la insatisfacción.

La satisfacción es el logro de las consecuencias positivas durante y después de una compra o alguna duda de la información brindada, está relacionada con ciertas evaluaciones y herramientas utilizadas para llegar a sobrepasar las expectativas del cliente.

La insatisfacción cuando la empresa u organización no logra cumplir o sobrepasar el grado que el cliente esperaba ante una situación de duda o compra. (Calva, 2009).

1.4.1.5. La evaluación de la satisfacción.

La herramienta más usual para estimar la satisfacción e insatisfacción es la aplicación de la encuesta, a través de ella se consigue información valiosa y detallada de la realidad, otra herramienta es la experimentación tomando información en diferentes ámbitos, grupos, etc, siendo los resultados parte de las decisiones futuras a tomar. (Calva, 2009).

1.4.1.6. La importancia del uso de la información.

En una institución u organización la información es un uso específico para satisfacer necesidades a usuarios ya sea para adquirir conocimientos o utilizada en forma práctica.

Es así como el uso de la información estará en relación a la valorización que el usuario le proporcione en forma positiva o negativa, depende como recepcione la información a como lo había pensado. (Calva, 2009).

1.4.1.7. El significado de la percepción y actitud del interesado.

Hayes (2006) alude que, según las percepciones del comprador al momento de adquirir un servicio o bien son observables por la organización, así como se sienten a gusto tienden a sonreír cuando hablan del servicio o producto o hablar cosas buenas, estos dos aspectos son medibles mediante indicadores de un constructo subyacente que se denomina satisfacción del cliente.

1.4.1.8. Desempeño del gobierno municipal.

Para Vargas, Rosero y Seligson (2006) A causa de la descentralización, los gobiernos locales toman hincapié ya que se encuentran más cerca de las personas. Es así como las municipalidades tienen mayor responsabilidad y sensibilidad a la problemática local como también mayores incentivos que responden las necesidades del pueblo.

1.4.1.9. Participación Ciudadana en asuntos municipales.

En la evaluación ciudadana con respecto a la eficacia y calidad de servicios en la gestión municipal tiene que ver el grado o nivel que las personas participan en esa gestión, y puede estudiarse en dos ámbitos distintos: el involucramiento en actividades convocadas por la municipalidad y en alguna petición a las autoridades municipales. Aproximadamente una de cada doce personas (8%) asisten o participan a reuniones convocadas por municipios y una de cada cinco (19%) hacen alguna petición.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe para el año 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar la satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.
- b) Identificar los aspectos que determinan la insatisfacción en el usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.

1.6. Justificación del estudio

La reciente indagación fortalece la aspiración de encontrar las respuestas sobre investigaciones que permita crear estrategias para optimizar la satisfacción al usuario.

Por otra parte, Permitirá evaluar la Municipalidad en la cual contribuirá con la satisfacción de los usuarios, mejorando el rendimiento percibido y la vez será de mayor utilidad ya que permite obtener excelentes resultados en el presupuesto institucional de apertura, para así desarrollar y contribuir a las mejoras institucionales.

De igual manera en el desarrollo económico sin dejar de lado el desarrollo social que permitirá comenzar el trabajo de programas de actividades sociales, culturales, y/o inversiones públicas en beneficio de la población que puede ser ejercida por la propia entidad, así le permitirán al poblador tener mayor confianza en la institución basado en un servicio de excelencia.

La presente investigación también permitirá a la comunidad universitaria sustentar como bases futuras en temas relacionadas a satisfacción al usuario.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Enfoque **cuantitativo**, porque según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que se utilizará un recojo de información, posteriormente será llevada a analizar para obtener resultados en base estadísticos, permitiendo probar una suposición y **descriptiva** para luego detallar cursos permitiendo probar doctrinas ante ese panorama. Así mismo parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación para posteriormente describirla por su naturaleza.

2.1.2. Diseño de la investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que en una investigación cuantitativa puede ser de **diseño no experimental**, porque se colectará referencias tal y como se da en su forma natural, sin tener que alterar variables observando situaciones ya auténticas, que se llevara a posteriori ser analizada. Su característica es sistemática y empírica al relacionar situaciones en individuos ya pertenecen a un grupo de autoselección en una variable independiente y su clasificación vendría a hacer **transversal** porque describe y analiza las incidencias en un solo momento, y es muy utilizado en situaciones de analizar efectos sobre estabilidad emocional de un grupo de individuos, como por ejemplo identificar la satisfacción respecto a calidades en momentos específicos.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Está constituida por todos los contribuyentes entre predios rústicos y urbanos llegando a un total de 2221 usuarios.

2.2.2. Muestra

Para obtenerla de tipo probalística, se estudiaron los elementos de una parte de la misma población mediante el aleatorio simple. Siendo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población (2221 Contrb.).

σ = Desviación Estándar (0.5)

Z = Margen de Confiabilidad (95%).

e = Margen de error (5%).

Remplazando obtenemos:

$$n = \frac{(2221)(0.5)^2(95\%)^2}{(2221 - 1)(5\%)^2 + (0.5)^2(95\%)^2}$$

$$n = 86.76$$

$$n = 87$$

La muestra se conformó por 87 contribuyentes de la Municipalidad del distrito.

2.3. Variable

2.3.1. Variable dependiente: Satisfacción al usuario

Según Setó (2014), satisfacción es el grado de evaluación de un comprador cuando recibe un bien o un servicio y es comparado las expectativas y lo percibido.

2.4. Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable Dependiente: Satisfacción al usuario	Percepción	Satisfacción del retraso de respuesta documentaria percibido. Satisfacción en la formalidad y transparencia de la información tributaria.	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital? ¿Cuándo al área de rentas de la Municipalidad Distrital se siente satisfecho, cuando le brindan la información pertinente y transparente?	Técnica: Encuesta
	Expectativas	Nivel de expectativa del servicio. Nivel de valoración en el redundamiento de la recaudación.	¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho? ¿Se siente satisfecho con los servicios públicos externos en relación a los arbitrios que la municipalidad le brinda? ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus tributos?	Instrumento: Cuestionario
	Nivel de satisfacción	Nivel de servicio. Nivel de satisfacción con los costos en tasas y arbitrios. Nivel de satisfacción con el horario de atención.	¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias? ¿Se sintió satisfecho, con la atención personalizada en el área de rentas? ¿Se siente satisfecho con la explicación es clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta área de rentas de la municipalidad distrital?	

Fuente: Basada en la teoría satisfacción al usuario.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnicas

Un método de cuestionarios atribuidos a grupos de individuos para adquirir información eficiente es la encuesta, ideal para lo presente.

2.5.2. Instrumento

Para registrar plataformas o datos conformado por innumerables incógnitas y muy eficiente es el cuestionario.

2.5.3. Validez y confiabilidad

Para la aprobación se perpetró en un criterio de tres versados en la especialidad, posteriori se comparó las muestras en un régimen llamado de alfa de Crobach, que fulminó como índice un 0.72 con un total de 30 modelos como herramientas.

II. RESULTADOS

3.1. Tablas y Gráficos

Tabla 2. Nivel de satisfacción en el tiempo de demora de solicitudes en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	32	36,8
Moderadamente satisfecho	14	16,1
Satisfecho	29	33,3
Totalmente satisfecho	8	9,2
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

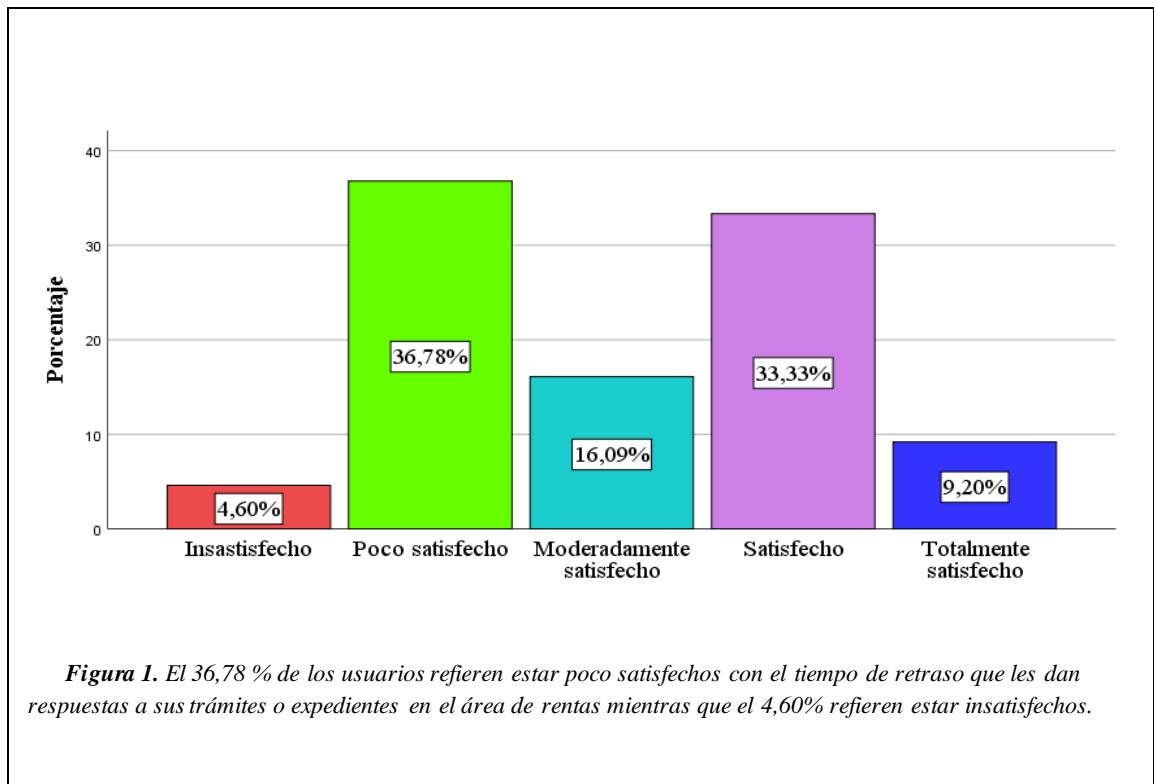


Figura 1. El 36,78 % de los usuarios refieren estar poco satisfechos con el tiempo de retraso que les dan respuestas a sus trámites o expedientes en el área de rentas mientras que el 4,60% refieren estar insatisfechos.

Tabla 3. Nivel de satisfacción cuando se le brinda la atención pertinente y transparente a los usuarios en la Municipalidad distrital– junio 2019

¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	1,1
Poco satisfecho	31	35,6
Moderadamente satisfecho	17	19,5
Satisfecho	37	42,5
Totalmente satisfecho	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

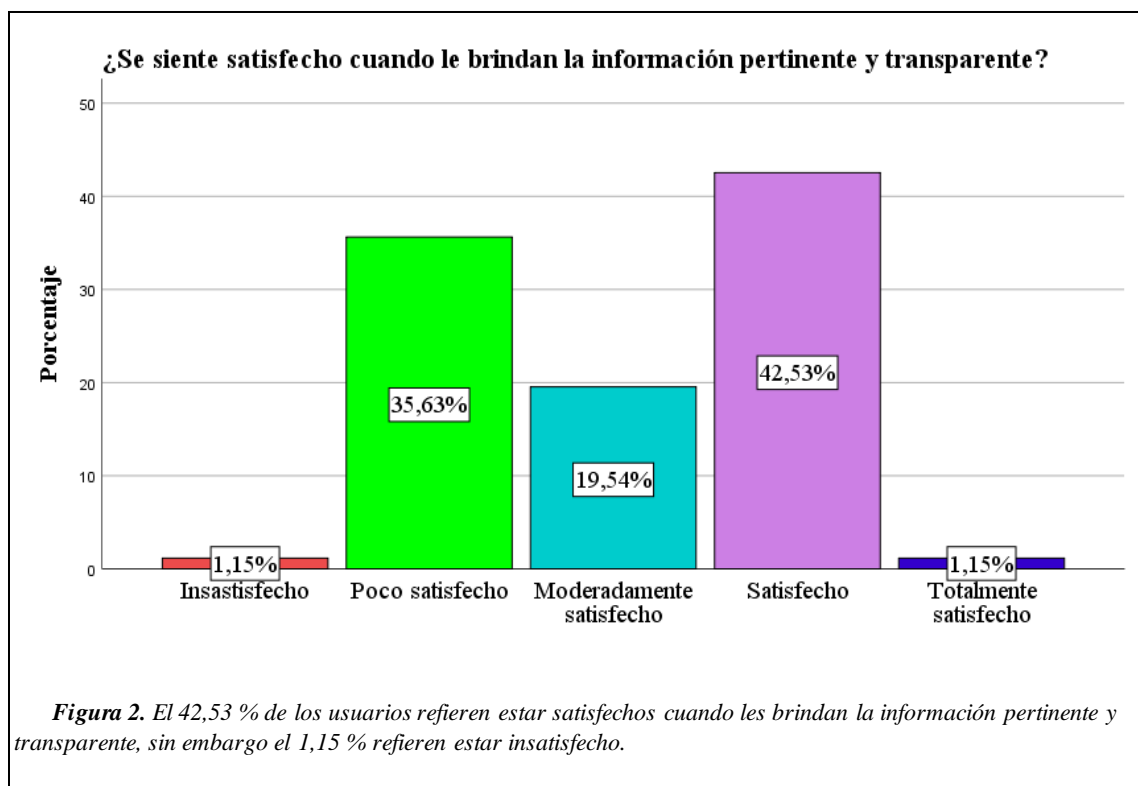


Figura 2. El 42,53 % de los usuarios refieren estar satisfechos cuando les brindan la información pertinente y transparente, sin embargo el 1,15 % refieren estar insatisfecho.

Tabla 4. Nivel de satisfacción en el apoyo de algún trámite documentario en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.

¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	24	27,6
Moderadamente satisfecho	13	14,9
Satisfecho	45	51,7
Totalmente satisfecho	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

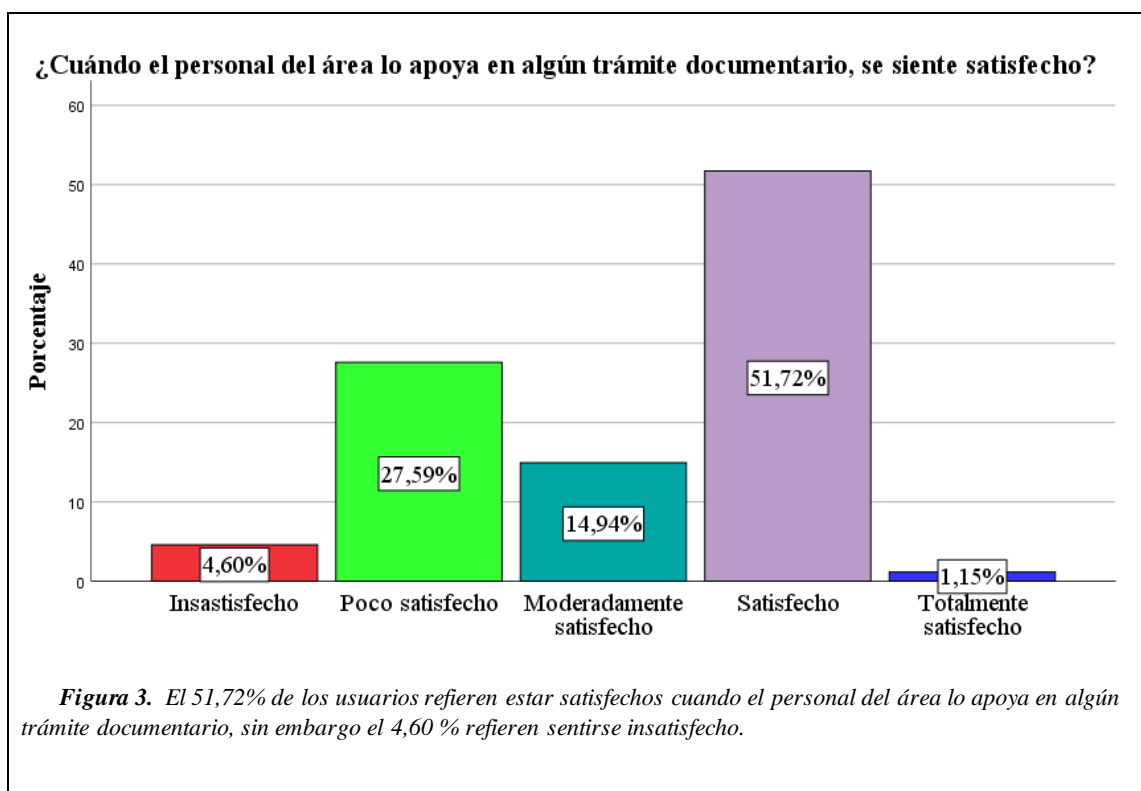


Tabla 5. Nivel de satisfacción en los servicios públicos que manifiesta la Municipalidad distrital – junio 2019.

¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	5,7
Poco satisfecho	31	35,6
Moderadamente satisfecho	17	19,5
Satisfecho	33	37,9
Totalmente satisfecho	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

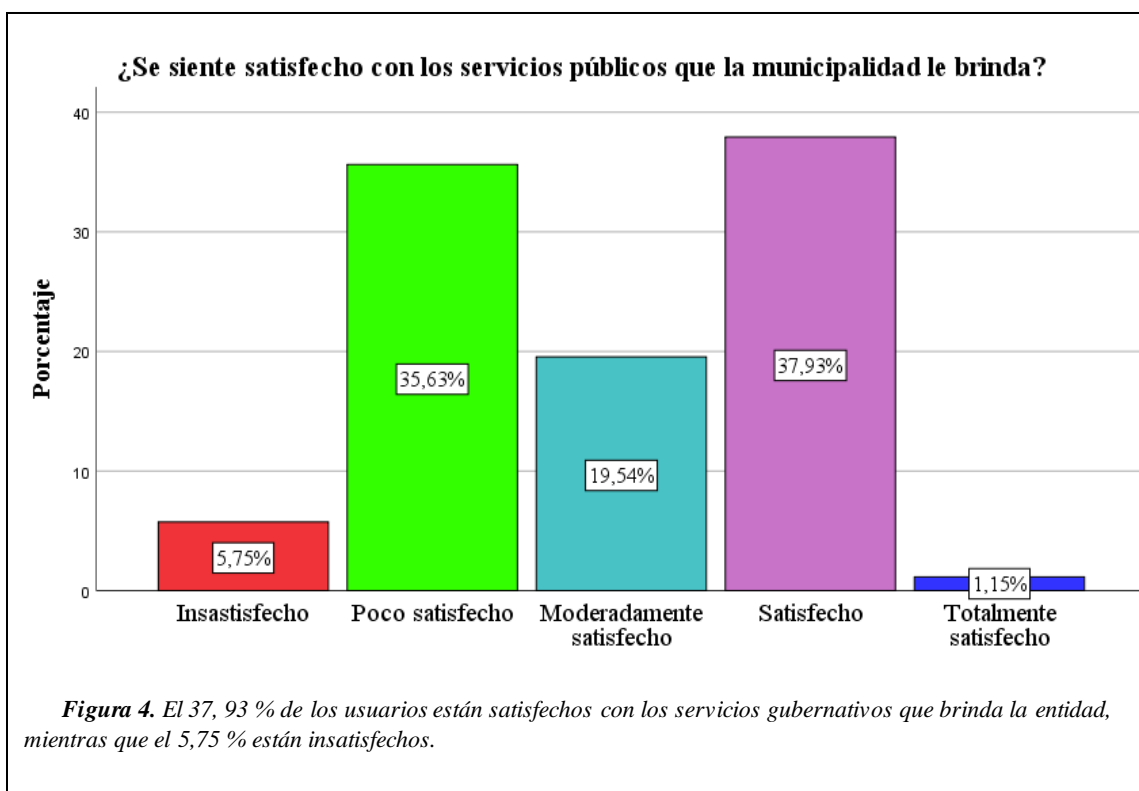


Tabla 6. Nivel de satisfacción en las respuestas a las necesidades y problemas del pago de los tributos en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.

¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2,3
Poco satisfecho	28	32,2
Moderadamente satisfecho	20	23,0
Satisfecho	33	37,9
Totalmente satisfecho	4	4,6
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

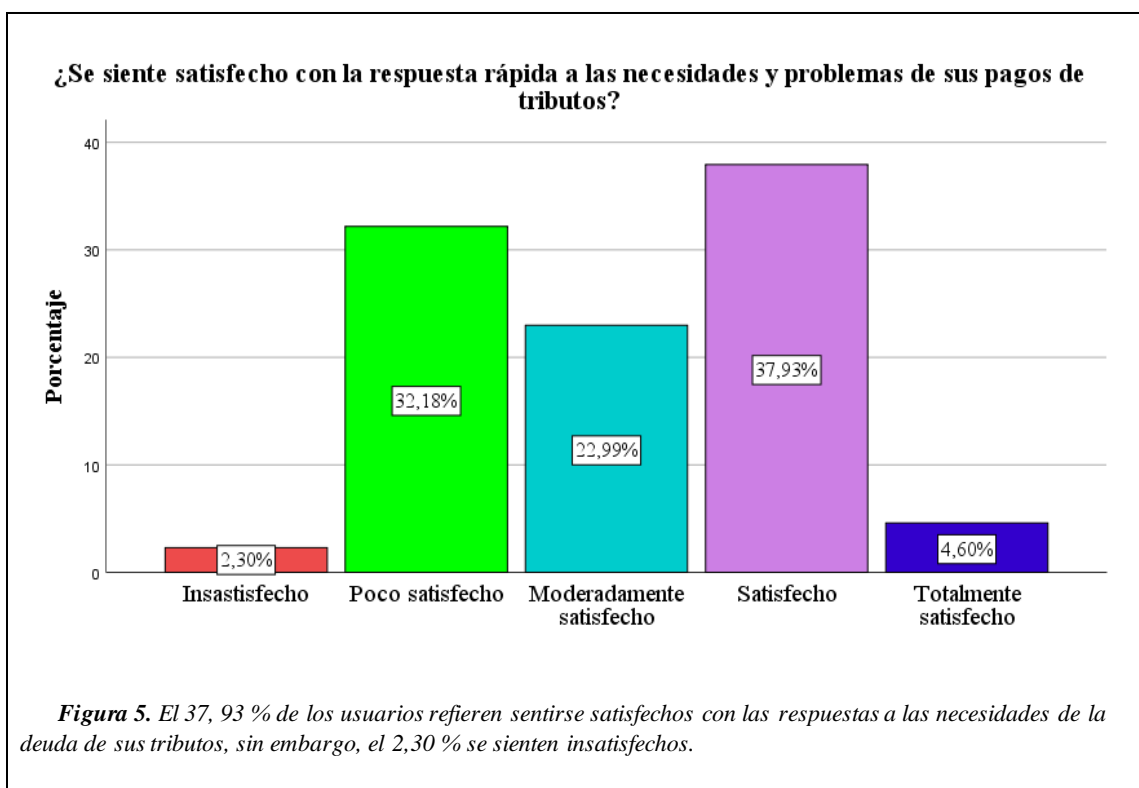


Tabla 7. Nivel de satisfacción con las políticas y normas de la ejecución coactiva en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.

¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	40	46,0
Moderadamente satisfecho	19	21,8
Satisfecho	17	19,5
Totalmente satisfecho	7	8,0
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

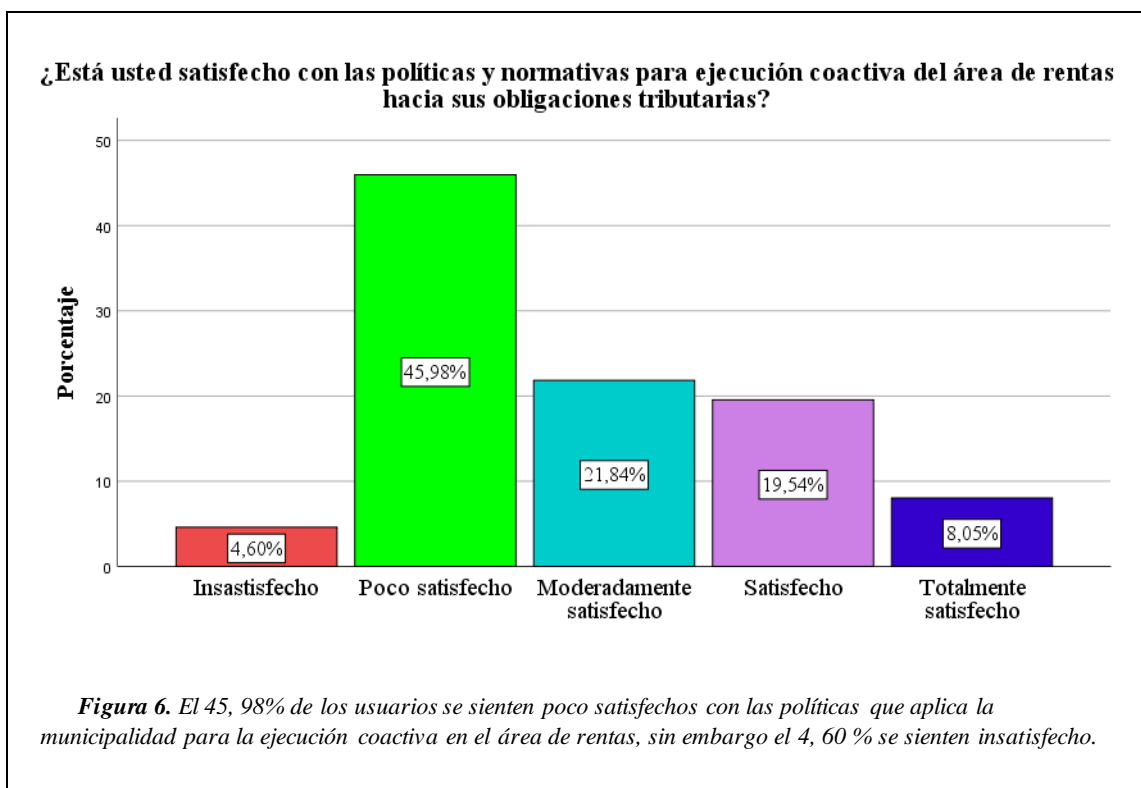


Tabla 8. Grado de satisfacción personalizada en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019.

¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	1,1
Poco satisfecho	25	28,7
Moderadamente satisfecho	16	18,4
Satisfecho	43	49,4
Totalmente satisfecho	2	2,3
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

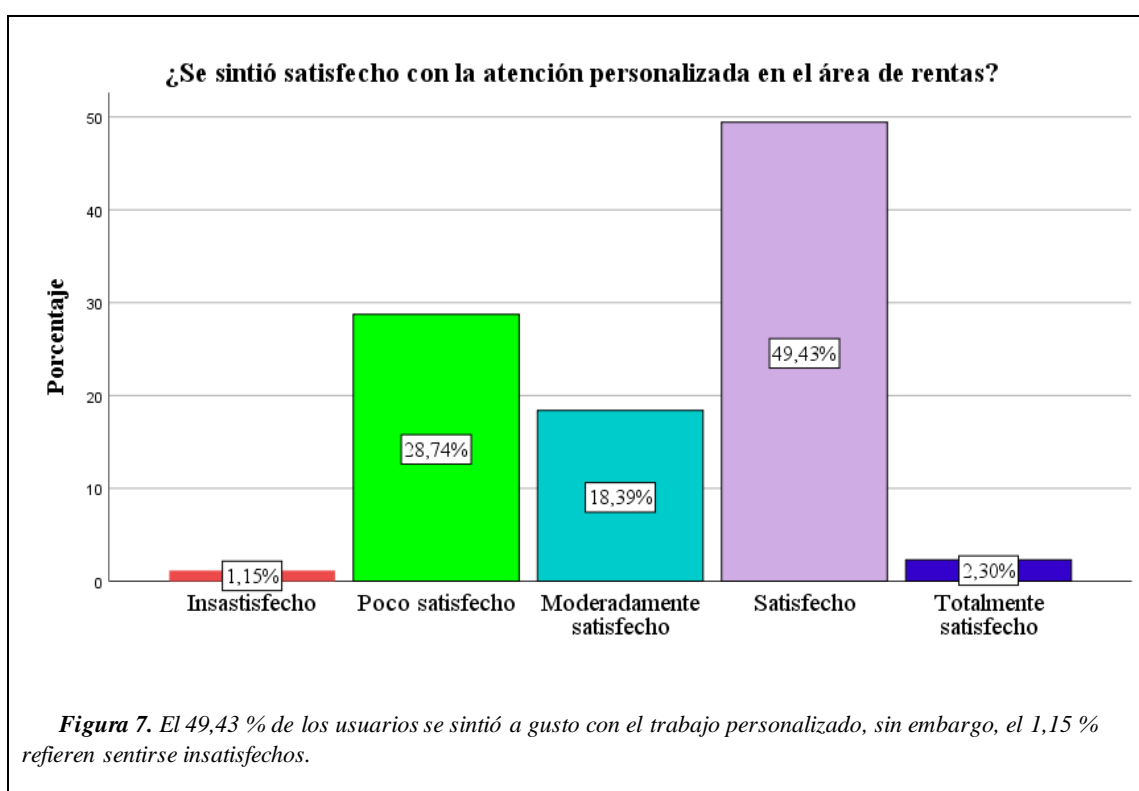


Tabla 9. Nivel de satisfacción en la explicación del cálculo del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019

¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	3,4
Poco satisfecho	24	27,6
Moderadamente satisfecho	15	17,2
Satisfecho	42	48,3
Totalmente satisfecho	3	3,4
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

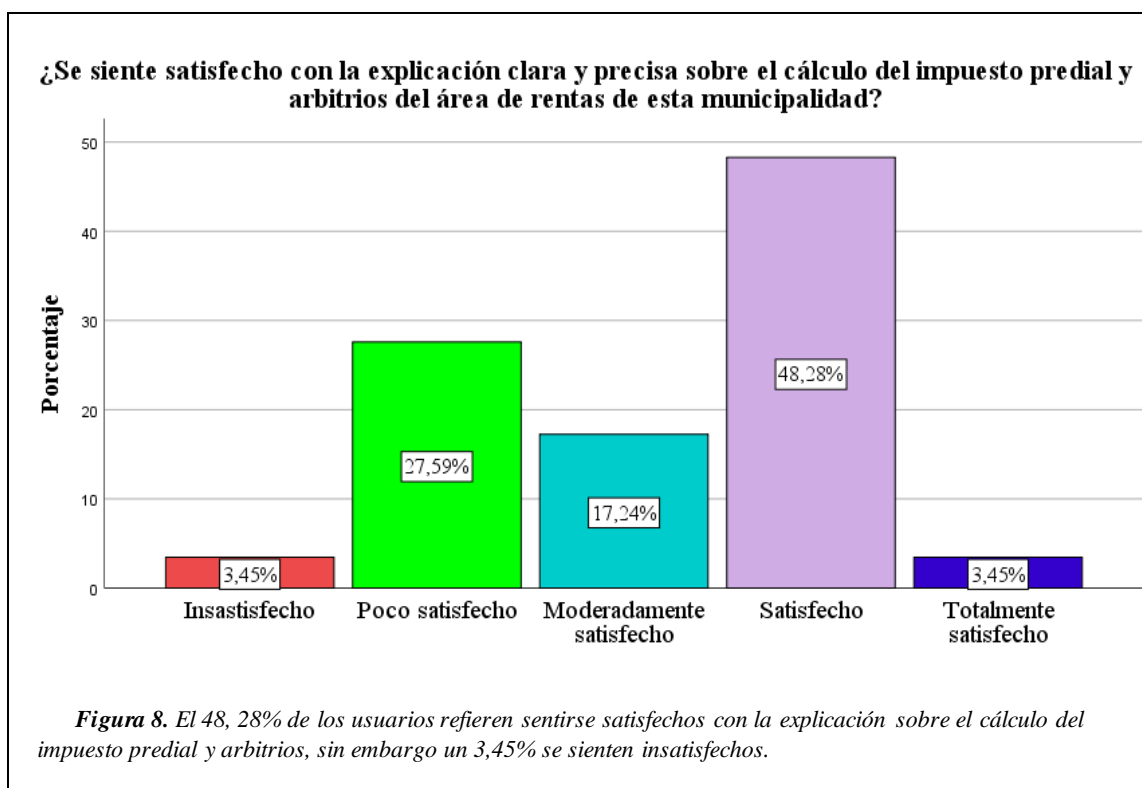


Tabla 10. Nivel de satisfacción en las tarifas del TUPA en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019

¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	45	51,7
Moderadamente satisfecho	22	25,3
Satisfecho	12	13,8
Totalmente satisfecho	4	4,6
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

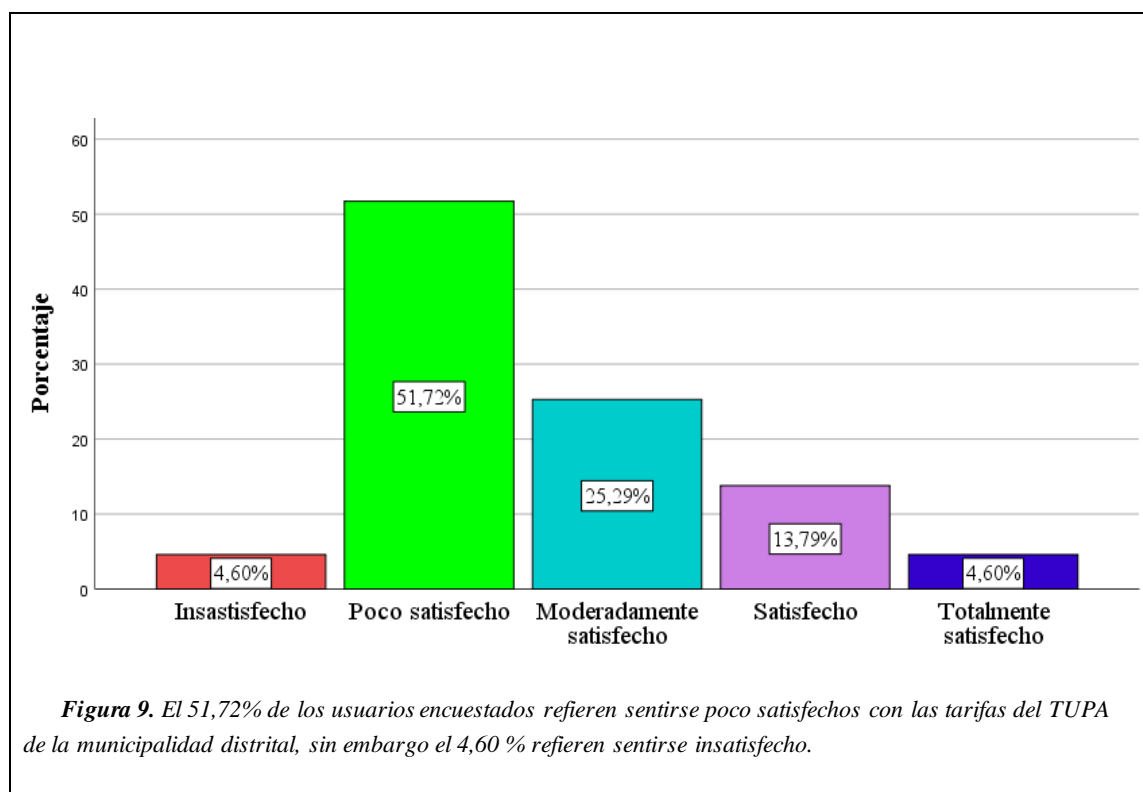


Figura 9. El 51,72% de los usuarios encuestados refieren sentirse poco satisfechos con las tarifas del TUPA de la municipalidad distrital, sin embargo el 4,60 % refieren sentirse insatisfecho.

Tabla 11. Grado de satisfacción con el programa de atención de la Municipalidad distrital.
 Mayo – junio 2019

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	7	8,0
Poco satisfecho	29	33,3
Moderadamente satisfecho	13	14,9
Satisfecho	31	35,6
Totalmente satisfecho	7	8,0
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

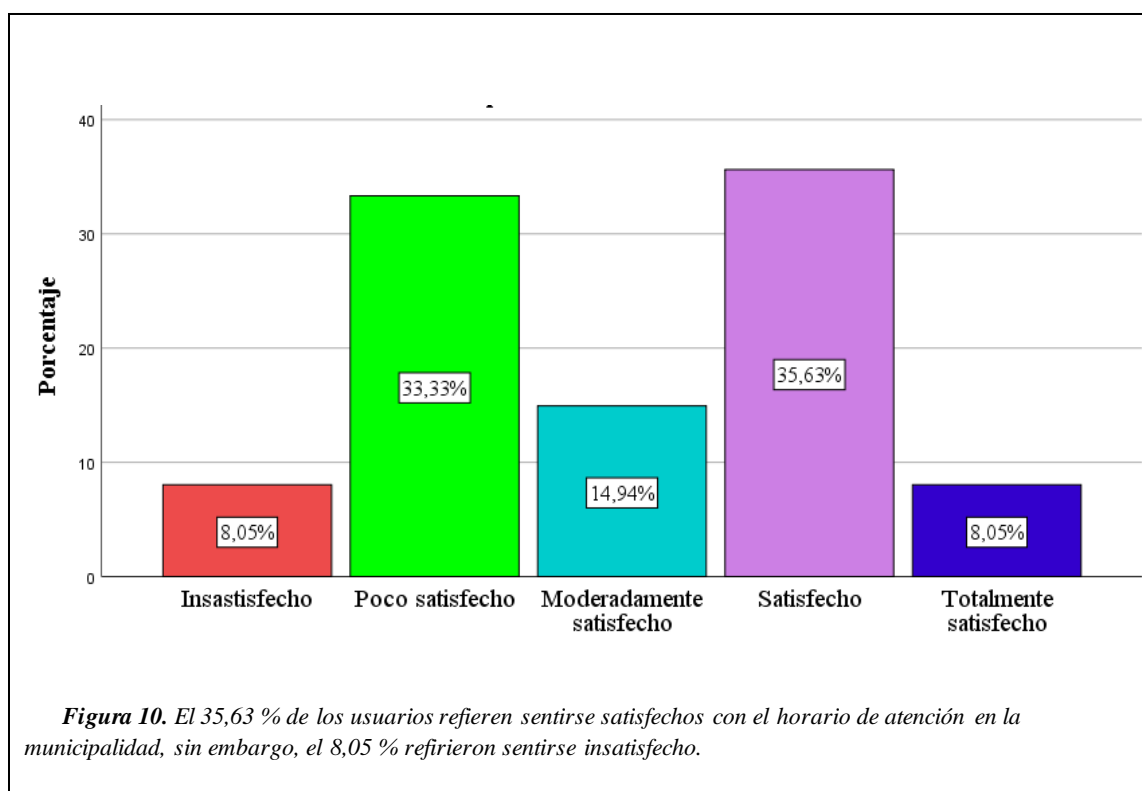


Figura 10. El 35,63 % de los usuarios refieren sentirse satisfechos con el horario de atención en la municipalidad, sin embargo, el 8,05 % refirieron sentirse insatisfecho.

Tabla 12 Representación el grado de satisfacción al ciudadano en la Municipalidad distrital. Mayo – junio 2019

Satisfacción al usuario (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	24	27,6	27,6	27,6
	MEDIA	45	51,7	51,7	79,3
	ALTA	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes

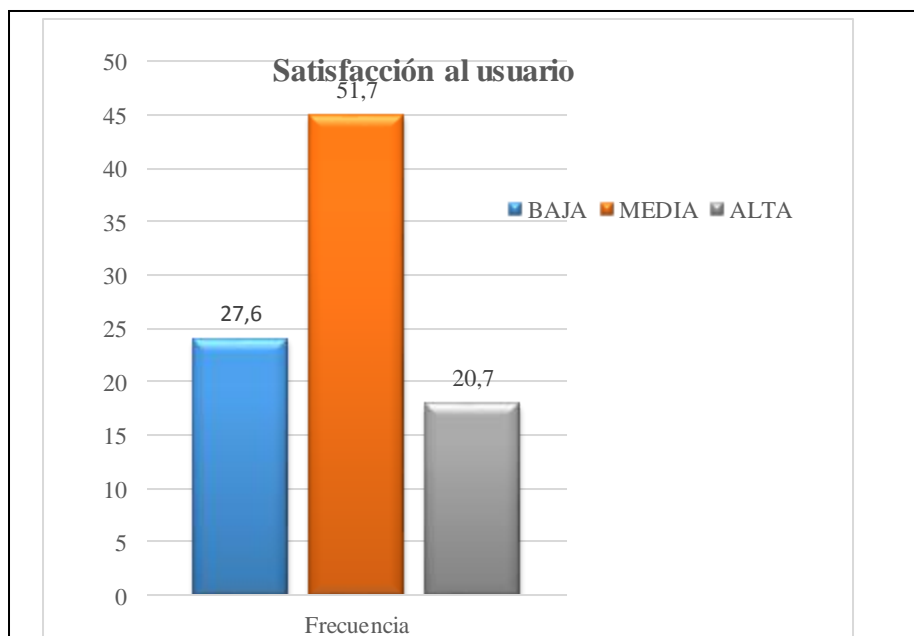


Figura 11 El 51.7 % de los usuarios encuestados mencionaron que la satisfacción que perciben es media, sin embargo el 27,6 % mencionaron que es baja y el 20.7; es alta.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADO

En la indagación se siguió los lineamientos de la universidad señor de Sipán consiguiendo que los objetivos planteados se han logrado mediante esta investigación.

Para el logro del primer objetivo concerniente a diagnosticar la satisfacción del ciudadano y el segundo objetivo identificar los aspectos que determinan la insatisfacción en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe. Se confirmó que el nivel de satisfacción es medio con un 51,7% de los 87 encuestados.

Así se observa que los usuarios se encuentran poco satisfechos referente al tiempo de respuesta a sus trámites en el área de rentas, se cuenta con un total de 36,8% que mencionaron sobre la burocracia que aún existe en la municipalidad, ya que sus documentos pasan a diferentes áreas, generando la burocracia.

Sin embargo, el 42,5 % de los encuestados mencionaron que se sienten satisfechos cuando le brindan información pertinente y transparente esto debe a que el personal responsable del que atiende al usuario se encuentra capacitado para analizar la información obtenida y poder transmitirla al usuario, sin embargo, la otra porción de encuestados manifestó su incomodidad la falta de capacidad tributaria por parte del personal de apoyo que varían cada cierto tiempo.

Otro factor importante es que el 51,7 % de los usuarios de sienten satisfechos, cuando el trabajador de cada oficina lo apoya en algún trámite documentario, siempre y cuando el personal se la responsable del área ya que cuenta con mayor experiencia y mejor capacidad de transmitir información.

Así también solo el 37,9 % de los usuarios mencionaron que se sienten satisfechos con respecto a los servicios públicos como los arbitrios que ofrece el municipio, esto se debe a que los ciudadanos que habitan cerca a la plaza principal cuentan con servicios de excelencia como es el barrido de calles, embellecimiento de jardines, regado de plantas, recojo de elementos orgánicos etc.

Se ve también que el 37,9 % de los usuarios que se acercan a la municipalidad a solicitar su estado de cuenta de deudas tributarias se encuentran satisfechos porque la información que les brindan se ajusta a las necesidades del usuario ya que la municipalidad ya cuenta con un sistema llamado SRTM que fue instalado en el año 2018, la otra porción manifiesta que cuando solicitan su estado de cuenta siempre tiene que haber un error o mucho tiempo de

espera por la falta de capacitación del personal auxiliar.

Correspondiente a las normas y políticas de ejecución coactiva el 46,0 % de la población se siente poco satisfecho por lo que la entidad no cuenta con oficina de ejecución coactiva y al no ver la población ve que no se hace nada correspondiente a personas que se resisten a pagar mientras otras van y cancelan a tiempo sus deudas.

El 49.4 % de la población se siente satisfecho con la atención personalizada, ya que lidiar a con jefatura sienten que le transmiten confianza y se sienten libres de cualquier duda.

Correspondiente a la satisfacción sobre la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios, hay un nivel de 48,3 %, es un nivel muy bajo por lo que los usuarios encuestados mencionaron que el personal no se encuentra en el nivel óptimo para brindar la información, no les dan a entender bien, al parecer fuera por lo que hay cambios constantes en el periodo actual.

Para el nivel de satisfacción de las tarifas plasmadas en el TUPA, los usuarios se encuentran poco satisfechos con un nivel de 51,7 % debido que se ha incrementado demasiado los montos de trámites y aumentado pagos que no se conocían.

Y por último correspondiente al horario de atención se menciona un nivel de 35,6% de satisfacción debido a que es un horario poco flexible para los que laboran, sin embargo, para los que viven cerca o en el mismo distrito es un horario más flexible.

Y finalmente, se encontró que el horizonte de satisfacción actual es medio, ni tan bajo ni tan alto, es por eso que se sugiere realizar un plan de propuesta en base a la problemática que se encontró en el instrumento de investigación. Así también para poder realizar la propuesta de debe analizar los objetivos específicos que al lograr alcanzarlos permitirá mayor satisfacción en el usuario y a la vez mayor recaudación llegando a cumplir con el presupuesto con el objetivo de llegar a sobrepasar el monto presupuestado.

V. CONCLUSIONES

5.1 conclusiones

En el análisis satisfacción del usuario realizado en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe; es importante aumentar el nivel de presupuesto institucional en el sector de servicio, con la finalidad de aumentar la cuota de ingreso a diferencia del año pasado que concuerda con el análisis, que al implantar un sistema tributario municipal se llega a optimizar los resultados; como por ejemplo en la cartera de cliente para el 2018 aumentó un 5.5 % a diferencia del año 2017, en la recaudación aumentó un 8.55 %, también se llega a la conclusión que si se notifica al contribuyente de acuerdo a la ley establecida y con algunas promociones el usuario cancelará sus deudas como lo comprueba el año pasado que aumento en 40% las cancelaciones de los que se le notificaban.

Con respecto al primer objetivo específico se concluye que al diagnosticar la satisfacción en el usuario en la municipalidad distrital; se obtuvo como resultado un 51,7 % situándose en un nivel “MEDIO” que no garantiza ninguna efectividad ni cubre las expectativas del usuario dentro de la organización, es de mucha importancia medir como se siente el ciudadano con respecto servicios que brinda dentro y fuera de una entidad, puesto que de esta manera se evalúa la gestión de la actual gestión.

Para el segundo objetivo específico, se concluye que los factores determinantes que conllevan a una insatisfacción a los usuarios son el tiempo de demora en dar respuesta a los problemas de los usuarios, la información que se brinda sobre el cálculo del derecho predial, inversión de los recursos recaudados, etc.

VI. RECOMENDACIONES

Para la primera conclusión es recomendable ejecutar una guía de acción de estrategias específicas para mejorar el grado de satisfacción en esta entidad, diseñando pautas ejercidas dentro y fuera de la institución, así como también evaluar cada una de sus oficinas contando los recursos tanto materiales como humanos para que se pueda detectar mejor los posibles obstáculos que impiden la dicha de los ciudadanos. No obstante dejar de lado la interacción de ideas en conjunto con la ciudadanía, porque de ellos depende el grado de valor de una gestión.

Y por último para la segunda conclusión se recomienda implantar dentro del plan de estrategias un sistema de capacitación a los trabajadores sobre el reglamento de sistema dentro de la ley de modernización de la gestión pública dentro de los principios de orientación al ciudadano, orientación a resultados, eficacia y eficiencia, flexibilidad, simplicidad y armonización, y reconocimiento, por otra parte la importancia de la calidad de atención para mejorar el grado de satisfacción a los ciudadanos, así mismo captar al personal indicado para cada área según su especialización.

Referencias

- Arias M., Serrano V. y Garcia O. (2016). *¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Un estudio piloto*. Cuadernos de Psicología del Deporte, vol. 16, 2, 99-110. Mexico: ISSN edición impresa. Recuperado de:
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=e1f3e9ac-5b1d-4fae-b1ce-9cdacebe1cff%40pdc-v-sessmgr01>
- Arrué, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. (Tesis de maestría)* Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Juan Bautista - Maynas - Perú.
- Calva J. (2009). *Satisfacción de Usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. Recuperado de:
<http://132.248.242.6/~publica/conmutar1.php?arch=1&idx=222>
- Florian S. (2017). *Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca, 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejos-Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6188/Flori%C3%A1n_GSE.pdf?sequence=1
- Gálvez D. (2018). *Tesis Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo- Perú. Recuperado-de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25159/galvez_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García D. (2016). *Tesis calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016. (Tesis de pregrado)*. Universidad nacional de Moquegua- Perú. Recuperado_de:
http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hayes B. (2006). *Como medir la satisfacción del cliente- Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadísticos*. 2 ed. Mexico: Alfaomega Grupo Editor, S.A. De C.V. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books/about/C%C3%B3mo_medir_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente.html?id=dyIKPwAACAAJ&redir_esc=y
- Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6 ed. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Millones, M. (2018). *Estrategias tributarias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de ciudad eten, año 2017*. (Tesis pregrado). Pimentel - Perú.
- Paiva y Meca. (2018). *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de piura – 2018*. TZHOECOEN, 12(1)., Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959/811>
- Riqueros J. (2017). *Tesis Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017*. (Tesis en Maestría). Universidad Cesar Vallejo. País. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. (tesis de maestría). Universidad de Chile. recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Rojas J. (2015). *Tesis un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo prado*. (Tesis de magíster). Universidad de Chile-Chile. Recuperado de:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Rojas W. (2017). *Tesis influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios*

de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región Ica, año 2016. (Tesis de Magister). Universidad privada san Juan Bautista- Perú. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/II-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, M. (2018). *Repositorio digital de Universidad Tecnica de Babahoyo.* Recuoerado de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/5413/1/P-UTB-FCJSE-ADEJE-SECED-000016.pdf>

Seclén B. (2017). *Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad provincial de ferreñafe periodo 2013-2014.* (Tesis de Pregrado). Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo-Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1035/1/TL_SeclenAldanaBrendaElizabeth.pdf.pdf

Setó D. (2014). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente.* 1ed. España. ESIC EDITORIAL. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=Set%C3%B3D,\(2004\).+De+la+Calidad+de+Servicio+a+la+Fidelidad+del+Cliente.+Satisfacci%C3%B3n+del+cliente.+M%C3%A9xico.+ESIC+Editorial.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi3s_uR2bngAhUHT6wKHQs_D8c](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=Set%C3%B3D,(2004).+De+la+Calidad+de+Servicio+a+la+Fidelidad+del+Cliente.+Satisfacci%C3%B3n+del+cliente.+M%C3%A9xico.+ESIC+Editorial.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi3s_uR2bngAhUHT6wKHQs_D8c)

Silva A. (2018). *Estrategias tributarias para mejorar la recaudacion de arbitrios en la municipalidad distrital de lambayeque 2016.* (Tesis de Pregado). Universidad señor de Sipán.-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4523/Silva%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tapia C. (2015). *La cultura trinitaria municipal y la recaudacion del impuesto predial del srvcio de administracion tributaria de trujillo, 2011-2013.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú, Recuperdo de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1961/tapiavelasquez_cindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la

satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Scielo*, 15.

Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>

Vargas J., Rosero L. y Seligson M. (2006). *Cultura política de la democracia en Costa Rica: 2006*. 1 ed. Costa Rica. Lapop. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=6W__cSE6hwC&pg=PA102&dq=CALIDAD+DE+SERVICIOS+EN+LAS+MUNICIPALIDADES&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRjpXl5p_gAhWprVkkHZfiD0cQ6AEILzAB#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20SERVICIOS%20EN%20LAS%20MUNICIPALIDADES&f=false

Yucra M. (2015). La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Cayma 2015.

(Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2844/ADyuyumm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 1: Cuestionario para contribuyentes.

ENCUESTA

SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe para el año 2019

Instrucciones: Los datos que figuren son confidenciales y únicamente serán utilizados con fines de investigación, por lo que se prohíbe la reproducción parcial y total. La participación es totalmente voluntaria y anónima.

(Marque con una “X” la respuesta que crea conveniente)

Satisfacción al usuario

<u>Ítems</u>	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro?					
2. ¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?					
3. ¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?					
4. ¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?					
5. ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?					
6. ¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas					

para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?					
7. ¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?					
8. ¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?					
9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?					
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?					



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
“Manuel A. Mesones Muro”
FERREÑAFE

“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

Mesones Muro 19 de diciembre de 2018

Señora:

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana de la facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

Asunto: Aceptación de permiso y apoyo para trabajo de investigación

Estimada Sra.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle la aceptación por parte de nuestra Institución Municipal a quien represento al estudiante de la universidad Señor de Sipán del IX ciclo de la Escuela Académico Profesional de Administración; **FANNY LUZ VALDERA CHUNGA** con código 2171802815, identificada con DNI N° 75735494, a realizar su investigación titulada “Propuesta de mejora en la gestión tributaria para incrementar la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro 2019”, así como también aplicar su instrumento de recolección de datos.

Sin otro en particular me suscribo de Ud.

Atentamente:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
MANUEL ANTONIO MESONES MURO
ING. PABLO SEGURA HUAMAN
GERENTE MUNICIPAL

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0058 -FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 12 de febrero de 2020.

VISTO:

El oficio N° 0056-2020/FACEM-DA-USS de fecha 12 de febrero de 2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR en vías de regularización, el trabajo de investigación de la egresada de la Escuela Profesional de Administración:

N°	APellidos y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACION	LINEA
1	VALDERA CHUNGA FANNY LUZ	SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERRENAFE 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGISTRAR, SEÑOR DE SIPÁN, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.



Carmen Elvira Rosas Prado

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Liset Sugeily Silva Gonzales

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.:Esc. Archivo

WWW.USS.GOB.PE

Chiclayo, 12 de febrero de 2020

VISTO:

El oficio N°0056-2020/FACEM-DA-USS de fecha 12/02/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la, sobre la designación de Asesor, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, en vías de regularización, como Asesor, de la egresada de la Escuela Profesional de Administración, al docente que se indica en el siguiente cuadro:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TESIS	ASESOR
1	VALDERA CHUNGA FANNY LUZ	SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERRENAFE 2019.	MBA. RIVERA TANTACHUCO RICARDO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Carmen Eivira Rosas Prado
Dca. Carmen Eivira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Liset Sugeily Silva Gonzales
Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0034 - FACEM -USS-2020**

Chiclayo, 10 de febrero de 2020

VISTO:

El oficio N° 0043-2020/FACEM-DA-USS, de fecha 10 de febrero de 2020, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM, sobre aprobación de Jurado de Trabajos de investigación y del cronograma de sustentación, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante oficio N°0043-2020/FACEM-DA-USS, de fecha 10 de febrero de 2020, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, informa que el (la) (los) egresados según relación adjunta ha (n) cumplido con todas las exigencias que establece la universidad como requisito para la sustentación de trabajos de investigación y solicita la designación de Jurados de Tesis y aprobación del cronograma de sustentación;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DESIGNAR, como Jurado (s) Evaluador(es) de trabajos de investigación a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: Fijar como fechas de sustentación las que se detallan en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Gisela Sagely Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

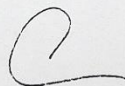
CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0034-FACEM-USS-2020

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACION	JURADOS	FECHA SUSTENTACIÓN	HORA	LUGAR
1	PISCONTE SOTELO KAREN ESTEFANY	LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA LIMA 2018.	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	09:00 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
2	YGNACIO FIGUEROA ALDELVER	SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO - 2019.	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	09:30 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
3	SANCHEZ FARFAN CLAUDIA VALERIA	ANALISIS DEL PROCESO DE VENTAS PARA LA POLLERIA CAMPOS S.R.L., CHICLAYO 2019.	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	10:00 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
4	PUICAN LABRIN JOHANY DEL MILAGRO	NIVEL DE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TELEMARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN - CHICLAYO 2018	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	10:30 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
5	CARRASCO RELAZA FIORELLA OLINDA SMITH	FACTORES DEL CONSUMIDOR QUE INFLUYEN EN SU DECISION DE COMPRA DE LOS PRODUCTOS DE LA AVICOLA " SAN JUAN" CHICLAYO - 2019.	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	11:00 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
6	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	MOTIVACION Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA "EL AGUILA S.R.L."	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	11:30 a.m.	Edificio de biblioteca aula 703
7	DE LOS SANTOS CORREA CARLITOS	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL EN LA EMPRESA VLASA S.A.C. SEDE CHICLAYO - 2018	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	13/02/2020	12:00 p.m.	Edificio de biblioteca aula 703
8	VALDERA CHUNGA FANNY LUZ	SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERENAFE 2019.	Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Secretario: Dr. Merino Nuñez Mirko Vocal: Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily	12/02/2020	12:30 p.m.	Edificio de biblioteca aula 703

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE
INVESTIGACION**

El jurado evaluador del TRABAJO DE INVESTIGACION:

SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA
DE FERREÑAFE 2019.

Que ha(n) sustentado:

VALDERA CHUNGA

FANNY LUZ

Apellidos

Nombres(s)

Egresado(s) en: **ADMINISTRACIÓN**

ACUERDA:

(a)

APROBAR POR MAYORÍA

Chiclayo, miércoles 12 de febrero 2020

Presidente(a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre Completo

Firma

Miembro (a): Dr. Merino Nuñez Mirko
Nombre Completo

Firma

Miembro (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo

Firma

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**DICTAMEN DE TRABAJO DE INVESTIGACION
EXPEDITA PARA SUSTENTACION**

El (la) presidente (a) y los miembros del jurado evaluador del trabajo de investigación:

SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019.

Presentado por:

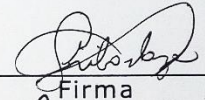
VALDERA CHUNGA
APELLIDOS

FANNY LUZ
NOMBRE(S)

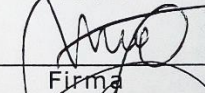
DICTAMINAN que el trabajo de investigación está expedita para sustentación.

Chiclayo, 05 de febrero del 2020

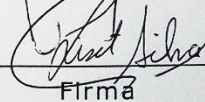
Presidente(a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre Completo


Firma

Miembro (a): Dr. Merino Nuñez Mirko
Nombre Completo


Firma

Miembro (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo


Firma

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 31 de enero de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Fanny Luz Valdera Chunga, con DNI 75735494

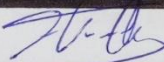
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VALDERA CHUNGA FANNY LUZ	75735494	

SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	10%	1%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
15	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1%
17	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
18	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

20	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
21	inafed.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
22	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
24	"Sports Management as an Emerging Economic Activity", Springer Nature, 2017 Publicación	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Acta de originalidad del trabajo de investigación

Yo, CPC. Edgard Chapoñan Ramírez, coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 0167- FACEM-USS-2019 del estudiante Fanny Luz Valdera Chunga, titulada, **SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el Reporte final del análisis de originalidad mediante el programa TURNITIN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 03 de Febrero del 2020

CPC. EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ

DNI N° 43067346

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

FANNY LUZ VALDERA CHUNGA

Apellidos y nombres

75735494

DNI N°

2171802815

Código N°

PRESENCIAL

Modalidad de estudio

Programa académico past

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

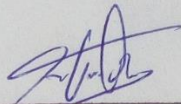
DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado
SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019
La misma que presento para optar el grado de:
Bachiller en Administración
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



FANNY LUZ VALDERA CHUNGA

DNI N° 75735494



FOTOS:



Usuaría encuestada





Usuario encuestado