



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución
tributaria del distrito Ayacucho – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Poma Zarate, Christopher Edu (orcid.org/0000-0003-4887-4826)

ASESORAS:

Mg. Oscanoa Ramos, Ángela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hermana Karen porque fue que gracias a tu amor y dedicación que aprendí a no rendirme y sé que estás orgullosa de mi desde donde estes.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus bendiciones y a mis padres que me enseñaron a ser constante y dedicado en las cosas que me propongo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Validez y confiabilidad	21
3.6 Procedimiento	22
3.7 Métodos de análisis de datos	22
3.8 Aspectos éticos	23
IV RESULTADOS	24
V DISCUSIÓN	30
VI CONCLUSIONES	36
VII RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	21
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable atención al contribuyente y sus dimensiones	22
Tabla 3 Coeficiente de correlación de las variables calidad de servicio y atención al contribuyente	23
Tabla 4 Coeficiente de correlación de la dimensión asistencia personalizada y atención al contribuyente	24
Tabla 5 Coeficiente de correlación de la dimensión capacidad de solución y atención al contribuyente	25
Tabla 6 Coeficiente de correlación de la dimensión competencias personales y atención al contribuyente	26
Tabla 7 Matriz de operacionalización de la variable 01: Calidad de servicio	42
Tabla 8 Matriz de operacionalización de la variable 02: Atención al Contribuyente	43
Tabla 9 Matriz de consistencia	83

Resumen

La presente investigación titulada calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho 2023, tuvo como objetivo determinar correlación que existe entre las variables. Con respecto a su metodología, fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población fue 200 contribuyentes y la muestra estuvo conformada por 132 contribuyentes. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica que se utilizó fue la encuesta, la validez se obtuvo por el juicio de expertos, la confiabilidad fue hallada a través de una prueba piloto a una proporción de la muestra aplicando el Alpha de Cronbach obteniendo un nivel de confiabilidad muy alto. Respecto a la prueba de normalidad, Kolmogorov-Smirnoff consiguiendo un grado de significancia inferior al 0,05 en las dos variables, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para la prueba de las hipótesis, apoyándonos del programa estadístico SPSS. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de servicio tiene relación con la atención al contribuyente. Concluyendo, con la existencia de un grado de correlación de 0,549 y una significancia igual a 0,00; evidenciando una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Calidad, servicio, atención al contribuyente.

ABSTRACT

The present investigation entitled quality of service and attention to the taxpayer in a tax institution of the Ayacucho 2023 district, had as objective to determine the correlation that exists between the variables. Regarding its methodology, it was of a basic type, with a quantitative approach and a non-experimental design. The population was 200 taxpayers and the sample consisted of 132 taxpayers. The instrument used was the questionnaire and the technique that was used was the survey, the validity was obtained by expert judgment, the reliability was found through a pilot test to a proportion of the sample applying Cronbach's Alpha obtaining a level very high reliability. Regarding the normality test, Kolmogorov-Smirnoff, achieving a degree of significance of less than 0.05 in the two variables, for which reason the non-parametric Rho Spearman test was used to test the hypotheses, supported by the statistical program SPSS. The results obtained indicated that the quality of service is related to taxpayer attention. Concluding, with the existence of a degree of correlation of 0.549 and a significance equal to 0.00; evidencing a moderate positive correlation.

Keywords: *Quality, service, attention to the taxpayer.*

I INTRODUCCIÓN

En Colombia, las características de la calidad de servicio brindan distintas preferencias a las organizaciones con el fin de poder observar los procesos que se tienen a los clientes por parte de la empresa, con esto se puede ver claramente las expectativas y lo que en realidad necesita el cliente. En este ámbito lo que se busca es implementar procesos necesarios y confiables para el interés que es necesario para satisfacer al consumidor. Dar una mejor calidad del servicio al usuario es importante para cualquier empresa, y en ese sentido se involucran el personal y la empresa, brindando el espacio y las condiciones suficientes para la atención al usuario. Cuando un cliente viene a requerir un servicio, viene con necesidades y expectativas sobre el servicio. Es decir, el personal debe generar una buena impresión a los clientes, destacando las oportunidades de promoción y generación sobre el servicio que se está ofreciendo (Rojas et ál., 2020).

En Venezuela, con lo que respecta a la calidad de servicios, se tiene establecida una estructura multidimensional, que es uno de los instrumentos más utilizados en las organizaciones, buscando continuamente nuevos métodos para mejorar la calidad que busca el usuario a través del servicio o producto que se le brinda. Se sabe que siempre este genera un gran impacto en los clientes y es ahí donde las empresas deberían mejorar y buscar nuevas formas de ofrecer un servicio de calidad cuando sea necesario. Con esto hace saber a las empresas que deben estar en un constante cambio en sus distintas áreas, y brindar a los clientes o usuarios la mejor experiencia (Mejías et ál., 2018).

En Colombia, respecto a la atención al contribuyente, se dice que la percepción que tiene cada uno de ellos son indicadores esenciales en los procesos de atención al usuario que se pueda dar. Por lo que se busca constantemente perfección en la calidad de atención al contribuyente en entidades públicas, donde se propone que el usuario sea uno de los puntos más notables de cada organización pública, con una visión a la eficacia, continuidad y eficiencia de los servicios que brinda cada institución pública (Yépez et ál., 2018).

En el Perú, el gobierno reconoce el valor del desarrollo y mejora de la tecnología para brindar a la gestión interna y dar una facilidad a la entrada a los servicios de los ciudadanos en un entorno digital, apoyado en la interoperabilidad interna, ya que el concepto de desarrollo significa la posibilidad de intercambiar información entre organizaciones usuarias, tecnologías, infraestructuras y herramientas semejantes. La adaptación de las técnicas de la información a través de la interoperabilidad se ha vuelto necesaria para distintos objetivos, es parte de la vida diaria de los usuarios, así como herramienta de adquisición de información como de agenda. Esto es independiente de la clase social a la que puedan pertenecer. Sin embargo, todavía hay restricciones en algunas áreas debido a la falta de internet. En este sentido, cuando las personas participan en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, es preciso considerar el potencial transformador e innovador de estas herramientas (Pérez et ál., 2021).

Específicamente al norte del país, se encuentra una institución financiera pública que busca con suma importancia la conexión que pueda existir entre la calidad y la satisfacción. Es por ello se analizó una agencia del banco de nación al norte del Perú, se pudo observar que el nivel que brindan con respecto a la calidad de servicio es un grado moderadamente mayor y en la satisfacción al cliente un nivel medio es ahí donde deben trabajar un poco más para tener una mejora y respuesta de conformidad por parte de los consumidores (Vilca et ál., 2021).

En el país, se sabe que la atención, ya sea al usuario o al contribuyente, no es de las mejores del continente y mucho menos del mundo. Sin embargo, eso no impide que las instituciones públicas del país puedan brindar una buena atención a los contribuyentes o usuarios, por ende, las instituciones públicas del país hoy en día tienen un amplio conocimiento y de manera superior a la calidad y atención a los usuarios, esto debido a los diversos medios de comunicación con los que se cuenta los cuales ofrecen mucha información de manera rápida, por otro lado, también está la globalización que es un factor que influye de buena manera al crecimiento de la comunicación (Delgado, 2020).

A nivel local en Ayacucho, se dice que las empresas cada vez son más competitivas y diversas, y cada una busca nuevas estrategias para sorprender a los clientes. Esto motiva a distintas organizaciones a perfeccionar sus procesos y dar lo mejor para alcanzar sus objetivos establecidos por cada una de ellas. Se sabe que los clientes tienen distintas expectativas de las empresas, ya sea por experiencias pasadas o por experiencia de amigos o familiares, es por ellos que cada vez exigen un mejor servicio al cliente, que sea de calidad ya que gracias a sus clientes crecen estas empresas (Criales, 2021).

En estos últimos años en una institución tributaria de Ayacucho se ha visto como tema importante la relación entre calidad de servicio y atención al contribuyente, ya que la mayoría de personas que realizaban algún trámite en dicha entidad salían o tenían descontentos con la atención recibida por lo que no obtenían la solución que estaban buscando, es por ello que esta característica es uno de los puntos principales en el ámbito de entidades públicas y específicamente en la institución motivo del presente estudio. La organización se va preocupando y analizando como ofrecer una mejor calidad de servicios en relación con la atención al contribuyente para que los contribuyentes puedan obtener satisfacción con respecto a los servicios brindados por la entidad. Ahora bien, este estudio va a buscar la asociación que pueda existir entre la calidad de servicio con la atención a los contribuyentes, y así incrementar la aprobación de los usuarios que van a realizar trámites o consultas generales a dicha entidad pública.

Por lo tanto, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la asistencia personalizada con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?; ¿Cómo se relaciona la capacidad de solución con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?; ¿Cómo se relaciona las competencias personales con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?.

Justificación teórica; la presente investigación presentará un análisis para que pueda ser usado en diversas investigaciones cuantitativas, donde servirá para conocer la posible relación que hay entre calidad de servicio y atención al

contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023 y como es que cada una de ellas están asociadas en los procesos que tiene la organización. Justificación metodológica; este trabajo de investigación se ha basado en encontrar una posible relación entre la atención al contribuyente y la calidad del servicio que se ofrecen a dichos usuarios. Se ha utilizado un instrumento dirigido a las variables de estudio de dicho sector. Justificación práctica; el trabajo de investigación que se realizó sirve de manera directa a una institución tributaria del distrito Ayacucho para que pueda realizar una buena gestión de forma eficiente con la calidad de servicio que brinda y a la atención al contribuyente.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023. Así mismo, los objetivos específicos fueron: Determinar de qué manera se relaciona la asistencia personalizada con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023; determinar de qué manera se relaciona la capacidad de solución con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023; determinar cómo se relaciona las competencias personales con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre la calidad de servicio con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023. Así mismo, las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la asistencia personalizada con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023; existe relación entre la capacidad de solución con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023; existe relación entre las competencias personales con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.

II MARCO TEÓRICO

En el marco internacional, Rojas et ál. (2019) en su investigación profesional aplicada en un municipio de Chile, propone modelos de ecuaciones estructurales para explicar y medir las variables que intervienen en los resultados de la calidad e imagen de como se muestra a los usuarios. La finalidad principal de los autores con este estudio de investigación realizada es plantear un modelo multivariante que ayude a identificar y haga conocer los factores que impactan en la imagen, la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en los municipios, con el fin de perfeccionar los servicios prestados; administrar y centralizar de una mejor manera los recursos de las instituciones públicas; por otro lado, permitiendo orientar acciones para mejorar el servicio brindado de manera que el usuario obtenga los beneficios que se merece y así quede satisfecho con el servicio ofrecido por la institución pública.

La metodología utilizada en este estudio de investigación fue de manera cuantitativa donde se aplicó un modelo PLS (Partial Least Squares) de Ecuaciones Estructurales donde se medirá y explicará las causantes de la calidad percibida. La muestra fue considerada por un total de 340 encuestas donde estás, fueron aplicadas en el edificio Consistorial y el Departamento de Protección Social del municipio. En cuanto al modelo, es estadísticamente válido y fiable, capaz de explicar el 82,4% de la varianza del factor de satisfacción, lo que confirma su poder predictivo a partir de los datos generados. Esto significa que lo presentado en este trabajo tiene el potencial de preservar la especificidad geográfica y podría ser replicado en otras muestras de la gestión de la calidad y la satisfacción de los diferentes sectores públicos o proveedores de servicios.

En la misma línea, Fontalvo et ál. (2020) en su estudio realizado en una organización que brinda servicio de agua en Colombia que tiene por objetivo proponer distintas técnicas para examinar la calidad del servicio en los módulos de atención al usuario es necesario porque al aplicar indicadores y niveles de desempeño metodológicamente integrados, los servicios pueden transformarse de una perspectiva empírica a un método medible y cuantificable. En el transcurso de esta investigación se planteó un método de valuación de la calidad del servicio en el año 2018 en el módulo de atención al usuario de una organización sanitaria de

Colombia para un periodo de un par de meses. El tipo de investigación es cuantitativa donde se aplicó la metodología seis sigma con el modelo SERVPERF, el cual se utilizó en los servicios con el objetivo de medir la calidad en relación con las percepciones asociadas con el servicio público. La muestra escogida para esta investigación es la unidad de atención de servicio. Como resultado, el promedio del nivel de rendimiento para los distintos periodos es 98% en el primer periodo y 97% en el segundo periodo, lo cual es bueno teniendo en cuenta que está por encima del 95%. Con esto demostrando que en el centro de atención al usuario obtuvo un resultado favorable en el proceso de la investigación realizada.

Asimismo, Castellano et ál. (2019) en el estudio que realizaron en los centros maternos-pediátricos del estado Zulia en Venezuela, donde en los últimos años, ha habido una discusión generalizada en todo el mundo acerca de la calidad de los servicios de salud, lo que se puede explicar por el hecho de que el público está muy involucrado en la administración de los servicios de salud, lo que requiere dedicación a la calidad de servicio. La investigación analizada tuvo como propósito principal el estimar la calidad del servicio a través de un muestreo por conglomerados y un instrumento aplicado a los usuarios del servicio, donde se midió esta percepción en relación con la calidad de la atención recibida en los centros de salud. El tipo de investigación empleada para dicho estudio fue de tipo descriptivo. La muestra de la investigación fue de 259 usuarios. Mediante el estudio basado en el modelo Servperf, su coeficiente de Cronbach alcanza 0.914, el cual tiene una alta confiabilidad. Mediante el muestreo estratificado por conglomerados, el procesamiento y análisis de los resultados permite calcular la calidad del servicio de los centros en cuestión. Los resultados del estudio indicaron que “no existe calidad de servicio” en dicha entidad pública de Venezuela, por consecuencia se obtuvo una puntuación de 2.86 en la escala entregada donde se nota la ausencia de las características estudiadas.

Por su parte, (Espinosa y Parra, 2020) en su investigación que realizaron en la cooperativa chone en la provincia de Manabi en Ecuador, donde se manifestó y se observó que la gestión con respecto a la atención al usuario no era la correcta por parte de los trabajadores quienes eran los que tenían el trato directo con los clientes. Esta acción hizo que varias personas tengan inconvenientes o descontentos con el servicio que se estaban recibiendo por parte de la institución,

es por ello por lo que se empezó a analizar y a realizar el estudio correspondiente y encontrar las falencias y con ella proponer mejoras en caso corresponda. Este estudio analizado tuvo como principal objetivo la evaluación de los procesos de gestión acerca del servicio de atención al cliente y cómo contribuye a la mejora de calidad. Esta investigación se estableció desde una perspectiva descriptiva, con un enfoque de análisis cuantitativo. Para lo que concierne al instrumento de recolección de datos, esta investigación empleó el instrumento de la encuesta y la observación directa. Para esta investigación la cantidad de la muestra fue de 382 observaciones. Los resultados de la investigación realizada demostraron que los distintos elementos que tiene la organización, como instalaciones, el sistema financiero, el funcionamiento de los equipos, capacitación a los colaboradores, la amabilidad y el trato, cumplían con un nivel alto de satisfacción en relación con la calidad de servicios recibida desde una perspectiva objetiva por parte de los clientes. También se pudo observar que el 81 % de la muestra está totalmente de acuerdo con la calidad en general que ofrece la cooperativa, pero un 19 % no está completamente conforme con el aspecto del tiempo de espera y la cantidad de requisitos recibidos, ante ello se incluyó propuestas de mejora en los aspectos de la calidad de los servicios ofrecidos.

Así también, Espinoza et ál. (2020) efectuaron una investigación sobre un análisis en referencia a la calidad de servicio en atención al usuario en el Ministerio de Trabajo de la región de Guayaquil-Ecuador, que se tuvo como finalidad principal el evaluar cómo se desarrolla la calidad de servicios y la satisfacción de la atención que se le ofrece a un usuario por parte de un funcionario que labora en dicha institución pública. El enfoque que se van a presentar es cuantitativo, por lo que se ha realizado un estudio de 136 cuestionarios, diseñados para indicar el porcentaje de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que perciben. Las conclusiones obtenidas muestran que los funcionarios carecen de entendimiento en ciertas áreas de la dependencia, como información, quejas, consultas, lo que hace que los usuarios no reciban una atención óptima, por ende, hace que tengan que perder tiempo y evaluar esta cualidad vulnerable, por lo que perciben como un servicio inferior, entonces, con base en estos resultados, se logra precisar tácticas que proporcionen a la entidad a mejorar los grados de servicio, tiempo y esfuerzo para resolver los procedimientos administrativos.

Por otro lado, Becerra et ál. (2022) desarrollaron un estudio el cual tiene la finalidad de determinar los principales factores que son parte de la apreciación de cómo se brinda la calidad de servicio en un restaurante mexicano, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un análisis factorial, teniendo como muestra a 230 comensales, ejecutando una recolección de datos mediante el uso de la encuesta, generando este un resultado positivo a la identificación de factores, concluyendo en que mientras más claros se tengan identificados los factores mejor se realizara el servicio al consumidor.

Castillo et ál. (2020) donde desarrollaron una investigación donde buscaron calificar a la calidad de servicio desde la experiencia del usuario, la metodología empleada para esta investigación fue básica, diseño no experimental y descriptiva, en donde se tuvo una muestra de 157 ciudadanos, el instrumento que se empleó en este estudio fue el cuestionario. Después de haber procesado los datos recopilados se obtuvo como resultado, que gracias al modelo SERVQUAL se logró identificar los puntos críticos que no ayudaban a la calidad de servicio a ser una mejora para la organización

Abad Acosta y Pincay Diaz (2014) en su estudio propusieron manifestar un modelo de gestión en relación con la calidad que brinde analizar los distintos grados de satisfacción, efectuó un estudio de tipo inductivo, donde consideraron como muestra a 80 colaboradores de la organización. Como resultado se logró hallar que se tuvo un grado significativo en cuanto a las fortalezas y debilidades, pero existe carencias con respecto a la calidad de servicio.

A nivel nacional, Sarmiento y Paredes (2019) efectuaron un estudio en una institución pública dirigida a los usuarios internos. Este estudio tiene por objetivo definir la calidad del trabajo percibida por los usuarios internos e incluir elementos de cooperación entre usuarios internos, gerentes, responsabilidad social corporativa y evaluar su eficacia al hacerlo. Se comenzó por tratar a los usuarios internos como colegas en distintas áreas del sistema de la organización. Este es un estudio a una institución pública donde se utilizó una metodología cuantitativa, descriptivo y comparativo con respecto a una muestra total de 310 funcionarios públicos. Las soluciones obtenidas indican que la variable es analizada como

indicativo del clima organizacional en relación con la administración de procedimientos productivos de bienes o servicios.

En la misma línea, Carhuancho et ál. (2021) realizaron una investigación donde el propósito principal fue conocer cómo es la calidad de servicio en asociación a las consultas externas de dos hospitales de nivel III localizados en la ciudad de Lima, para ello dicha investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo – analítico y con un método hipotético deductivo. Se conoce que en estas instituciones se atienden un promedio de 5037 personas, lo que permitió tomar una muestra de 418 personas encuestadas. Los resultados que se lograron del estudio realizado indicaron que la calidad de los servicios de visita externa en los hospitales encuestados no es alta, solo el 0,2% de los pacientes indicaron estar satisfechos con los servicios que recibieron; las diferencias pueden estar relacionadas con inversiones en elementos materiales como infraestructura, equipo médico y capacitación del personal de enfermería y atención de la salud; estas diferencias resultaron ser estadísticamente significativas.

Por su parte, López (2020) realizó un estudio donde tiene por finalidad analizar la coherencia entre la gestión del municipio y la calidad de los servicios públicos. Asimismo, este estudio tiene un diseño no experimental de tipo transversal donde se asignó un formulario para determinar el comportamiento de las variables de estudio. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, el análisis del estudio fue considerada a 55645 pobladores del distrito de Rupa Rupa y la muestra de dicho estudio fue constituida por 382 usuarios. Como conclusión del estudio realizado se puede acotar que en la provincia de Leoncio Prado se encuentra una correlación expresiva con la administración municipal y la calidad de los servicios públicos.

Así también, Huanca et ál. (2021) llevaron a cabo un estudio acerca de la modernización en la gestión pública y la calidad de atención que se tiene hacia los usuarios en las distintas municipalidades provinciales de Puno, donde la finalidad principal del estudio tiene como fin, definir el vínculo entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en dicha entidad pública. El estudio es de carácter cuantitativo y tiene una relevancia relacional. La muestra incluye 13 administradores municipales y 680 usuarios de servicios públicos. Para

la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios, siendo la primera una encuesta de 113 ítems con un Alfa de Cronbach de $\alpha=0.873$, y el segundo instrumento una encuesta Servqual de 21 ítems con un Alfa de Cronbach de $\alpha=0.931$. La encuesta encontró que el 76,92 % de las provincias y municipios directamente dependientes del gobierno central han llegado a las primeras etapas del desarrollo de modernización, con un avance promedio del 23 %, Puno ha logrado el mayor avance con un 48 % y Sandia es el más bajo con 14 %. El 50,6% de los usuarios creen que la calidad de la atención en las provincias y municipios es media, el 43,75% de los usuarios de la provincia de Mojo cree que la calidad de la atención es alta y el 46,92% de los usuarios de San Román dijo que es baja la calidad de atención. En conclusión, no se pudo encontrar correlación entre la calidad de servicio al usuario y la modernización de la gestión pública ($p>0.05$).

Por su parte, Bao et ál. (2020) en su estudio que tuvo como propósito el definir el vínculo entre la gestión y la calidad del servicio notado por los alumnos de una escuela de Pos Grado, donde se realizó un estudio mediante métodos cuantitativos, diseño correlacional, prospectivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 147 egresados. Los alumnos fueron considerados por muestreo probabilístico y utilizando una fórmula poblacional limitada. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta administrativa y otra encuesta de calidad de servicio de antemano ya validado y confiable. Se aplicaron consideraciones éticas al estudio y se realizaron indagaciones descriptivas y se confirmaron las hipótesis a través de la prueba de correlación de Spearman a $p\leq 0,05$ y 95% de confianza. La comparación de estos resultados arrojó valores de $r = 0,742$, y $p\text{-valor} = 0,000$, que son significativos. Se concluye que la calidad del servicio está vinculada con la gestión administrativa transmitida hacia los alumnos de la escuela de dicha institución.

Isminio y Silvera (2021) por su parte, en su estudio indagaron como se relacionan la calidad de servicio y la atención del cliente en la empresa COMVERZA EIRL. Su investigación fue cuantitativa, de un nivel descriptivo correlacional con el cual se usó el método hipotético deductivo, su muestra es de 40 clientes y utilizó la encuesta como un método de recopilación de información. Como resultado de la investigación se obtuvo que existe un nivel de correlación significativa de 0.755 entre las variables analizadas.

Gonzales (2017) realizó una investigación en la cual estudió la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción al comprador de una organización dedicada al rubro de la madera, dicho estudio fue de tipo inductivo, cuantitativo. Tomó como muestra a 98 clientes de la empresa, haciendo uso de un cuestionario como técnica de recopilación de datos, para finalmente pueda hallar una correlación de 0.859 de las variables propuestas.

Gonzales y Huanca (2020) cuyo estudio planteado buscó la relación de sus variables las cuales son la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un restaurante de pollos a la brasa, de enfoque cuantitativo, para la muestra de dicha investigación fueron 384 clientes, donde se empleó como herramienta al cuestionario para poder conseguir la información necesaria. Como efecto se obtuvo que existe correlación entre las variables estudiadas y que los clientes mostraron una aceptación favorable al servicio brindado por la empresa.

Flores (2022) consideraron a la muestra de 387 personas, con un enfoque de tipo cuantitativo, utilizando como instrumento de obtención de datos a la encuesta, logrando como resultado 0,856, con el cual se finaliza que existe relación entre las variables estudiadas previamente.

Para un mayor conocimiento y entendimiento, se citó algunas definiciones de teorías y enfoques conceptuales en relación con las variables que se estudiaron, que son: calidad de servicio y atención al contribuyente.

La teoría de la calidad de servicio, que fue fundamentada por Karl Albrecht y Jan Carizon, indican que al usuario se le debe ofrecer lo que desean, enfocándose sus técnicas con los respectivos métodos: Entender de manera profunda lo que necesita y desea el consumidor, aplicándolo cuando se requiera la aceptación sobre la opinión de calidad de servicio, precisar las distintas percepciones que tenga el cliente, analizar al consumidor, reconocer al usuario, realizar un trato cara a cara, elaborar encuestas, procesar datos y establecer propuestas de mejora (Albrecht, 1988).

La calidad del servicio es un agente necesario a fin de poder alcanzar la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es la prueba de necesidad interna de todos para determinar si el servicio prestado se aplica a ellos. La satisfacción del usuario está vinculada con la calidad del servicio y muestra si los

clientes regresarán a la entidad o institución para llevar a cabo transacciones financieras o solicitar servicios nuevos. En este sentido, no hay duda de que la construcción de las ideas sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente están relacionados, siendo imposible alcanzar un estado de satisfacción del cliente sin antes contactar con un servicio de calidad (Zouari y Abdelhedi, 2021).

En esa línea, Molier (2001) dice que, para tener una buena gestión de calidad de servicios, se tiene que conocer que es lo que busca el usuario o cliente, de cómo es que quiere que se ejecute el proceso que va a realizar. Desde ese punto el humano procesa toda la información y busca una utilidad, generando una toma de decisiones según lo que está buscando. La manera de cómo se comporta el humano es una combinación de emociones a través de las experiencias que llega a tener con los servicios que se le brinda o productos que está consumiendo. Entonces, se puede decir que la calidad de servicio es un conjunto de hechos y métodos que se utilizan para brindar el mejor servicio al usuario o cliente.

Como parte de la definición operacional, se expondrá la forma de dimensionar de Zeithaml quien propone utilizar niveles de como valorar el desenvolvimiento de una organización los cuales son: asistencia personalizada, capacidad de solución y competencias personales (Matsumoto, 2014).

Asimismo, la asistencia personalizada es una práctica común para hacer que los usuarios perciban que son únicas e importantes y para que se atiendan sus necesidades. Se analizó sobre un modelo básico de prevención con las personas como unidad global; no es obstáculo para el desarrollo, formación y actividad guiada de otra información, sea grupal o no. Sebastián y Sánchez (1999) por ende, se dice que son técnicas utilizadas en las etapas de contacto directo con el cliente, en consecuencia, esto hace sentir al usuario de una manera verdaderamente importante.

Como segundo punto se tiene a la capacidad de solución, donde Arellano (2010) dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras. Por su parte, Neyra (2018) considera que la capacidad

de solución de una institución está relacionada con los mecanismos esperados que prioriza para comprender el entorno, y su comportamiento se basa en un conglomerado de recomendaciones.

Como tercer punto, las competencias personales son determinadas situaciones y contextos, las herramientas de formación del individuo se superan activamente en su desarrollo y desarrollo personal, social y profesional. Climent (2009) bajo esa premisa, son grupos de características personales y conocimientos que capacitan a las personas para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su profesión de acuerdo con los objetivos y estrategias de su institución.

Acotando a lo mencionado se puede añadir que la percepción del rendimiento es un desarrollo básico de la actividad mental, y plantearon la hipótesis de que otras acciones mentales como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, etc. requieren del manejo normal de los procesos organizativos perceptivos. Se entiende como una acción cerebral cada vez más compleja provocada por cambios en órganos sensoriales característicos, como la visión o el tacto. También conocido como el desarrollo de adquisición y elección de datos relevantes, se encarga de crear una situación de vigilia clara y consciente que permite que la actuación sea lo más racional y coherente posible con el mundo que nos rodea (Oviedo, 2004). Por otro lado, Vargas (1994) destaca que es una transformación cognitiva de toma de conciencia que implica la intuición del marco físico y social, en el que participan otros desarrollos mentales como la identificación, interpretación y valoraciones.

Para la variable atención al contribuyente se tomó como base teórica a la teoría de los dos factores de la satisfacción la organización, el cual fue planteado por Herzberg en el ámbito de la satisfacción de labores. En conformidad con esta teoría, se encuentran factores que determinan la satisfacción en el trabajo y otros distintos factores a cerca de la insatisfacción del trabajo. Por otro lado, los factores de crecimiento generan un grado suficiente cuando el trabajo está bien realizado, pero también genera insatisfacción cuando el trabajo no se realiza de manera adecuada. Con ello, se puede comprobar el nivel de atención con el que el colaborador brindara los servicios al consumidor (Gálvez y Vargas, 2018).

En cuanto a la atención al contribuyente, es un conglomerado de estrategias desarrolladas por una institución para complacer las necesidades y expectativas de los contribuyentes externos, y brindar un mejor trato a los usuarios que las distintas

entidades que hay en el país. Serna (2006) menciona que con ello se puede entender que la atención a los usuarios es todo el apoyo brindado a los usuarios antes, durante y después acerca del servicio que ayuda a que se tengan una buena experiencia en las instituciones. La definición de servicio al usuario va más allá de la función de brindar respuestas: el concepto de servicio es un punto muy importante de lo que tú significas para los clientes; de hecho, es un componente clave en el éxito de las organizaciones el día de hoy.

Partiendo de lo mencionado, se fundamentó la manera de como Kotler & Armstrong propusieron dimensiones para la variable atención al contribuyente, quienes calificaban uno de los puntos más esenciales a: respuesta rápida, expectativas y orientación (Valenzuela et ál., 2019).

Ante ello, se ha dispuesto, como primera dimensión, la respuesta rápida que está relacionada con acciones basadas en conocimientos logrados y al ingenio que se desarrolla y que permitan a las instituciones comprender y tomar acciones con eficacia; se ocupa de la ejecución de las acciones, la velocidad y la coordinación de la ejecución y la revisión periódica de las acciones (Liao et ál., 2003).

Como segunda dimensión se está considerando a las expectativas del contribuyente, la cual dice que las perspectivas de los usuarios se refieren a los servicios que esperan recibir. Por tanto, si se reconoce la validez de la calidad técnica y otra relacionada con el componente intangible o del desarrollo de entrega, se puede enunciar de perspectivas tangibles y perspectivas intangibles. Marzo et ál. (2002) destacaron que para esta dimensión se entiende que es aquello que los usuarios esperan de la institución. Estas expectativas están estrechamente relacionadas con su experiencia previa con los servicios, integrando la calidad del servicio que se ofrece.

Como tercera dimensión está la orientación al contribuyente según Sigauw y Honeycut Jr. (1995) fundamentaron que es un comportamiento de servicio dirigido a lograr la satisfacción del usuario a largo plazo. En esa misma línea, Saxe y Weitz (1982) indicaron a la orientación al contribuyente como el comportamiento del personal de servicio que ayuda a los usuarios a tomar una decisión de tomar un servicio que se brinda, para satisfacer sus necesidades a largo plazo. Ante estas definiciones se comprende que la orientación a los usuarios es una visión empresarial que hace del placer de las necesidades de los usuarios con la principal

prioridad de las operaciones de las organizaciones. Estos compromisos organizacionales requieren de una estrategia que, como su nombre indica, esté centrada en el cliente y permita centrar sus esfuerzos en los intereses de los consumidores.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El estudio de investigación fue de tipo básica, como lo establece Muntané (2010) se le llama investigación pura, teórica o dogmática. Su peculiaridad es que sale del marco teórico y se mantiene dentro de él. El objetivo es adicionar el conocimiento científico sin confrontarlo con ninguna apariencia práctica. Para Arias (2017) este tipo de investigación tiene por finalidad el complementar los enunciados teóricos de una determinada ciencia, proponiendo hipótesis, teorías y leyes de la ciencia donde se incluya su descubrimiento.

Enfoque de investigación: Se contó con un enfoque cuantitativo porque es continuo y demostrativo. Cada fase precede al siguiente, y no se puede evitar etapas. El orden es estricto, por supuesto se puede redefinir algunas etapas (Hernández et ál., 2014).

Nivel de la investigación: La investigación fue correlacional, puesto que, buscó la correlación entre las variables, de modo que, comprende el grado de asociación o relación que se encuentre entre dos o más pensamientos, categorías o variables en una determinada muestra o contexto (Hernández et ál., 2014).

Diseño y esquema de investigación: Fue no experimental – de corte transversal, cuando la información se recopila en un solo punto en el período, el objetivo es especificar la ocurrencia de variables y sus interrelaciones en un momento determinado, y los diseños longitudinales en los que los datos se recopilan a lo largo del tiempo en un punto o período de tiempo específico para inferir variación, sus determinantes y sus resultados (Hernández et ál., 2014).

Método: Para este estudio se tuvo como método hipotético – deductivo, donde hace la utilización de técnicas e instrumentos para adquirir conocimiento, en donde ayudan a verificar las hipótesis planteadas, generando predicciones desde la base del conocimiento. Con ello se puede sustentar las hipótesis con un previo desarrollo teórico estudiado (Pérez, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

V1: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Zouari y Abdelhedi (2021) indican que, es la diagnóstico que hace el usuario a cerca del servicio que recibe, a raíz de ello significa que no debería haber errores en el servicio. Además, se forma como un conocimiento de gran cualidad que debe ser brindada para los usuarios de la organización.

Definición operacional:

Se definió una captación integral de la calidad de servicio. Para ello se fijaron cuatro (03) dimensiones: Asistencia personalizada, capacidad de solución y competencias personales, las dimensiones ya mencionadas facultarán en medir la calidad de servicio en la institución (Matsumoto, 2014).

Indicadores:

Se fijaron (03) dimensiones: Asistencia personalizada, capacidad de solución, competencias personales; considerando para la medición de la dimensión de atención personalizada tres (03) indicadores, los cuales son: Confianza, privacidad y como último indicador la comunicación; para la dimensión capacidad de solución tres (03) indicadores, los cuales son: Disposición constante en brindar apoyo, eficacia y flexibilidad; y para la dimensión competencias personales, cuatro (04) indicadores, los cuales son: Autocontrol, liderazgo, gestión del tiempo y responsabilidad.

Escala de medición:

La escala de medición que se va a aplicar fue ordinal de tipo Likert.

V2: Variable dependiente: Atención al contribuyente

Definición conceptual:

Serna (2006) señala que, es un conglomerado de actividades desarrolladas por diferentes organizaciones empleando distintos métodos de marketing para identificar las necesidades básicas de los usuarios y así puedan efectuar con las expectativas de cada usuario, y sin duda estarán relacionadas con el logro de la satisfacción como meta principal.

Definición operacional:

Se definió una captación integral de la atención al contribuyente. Para ello se fijaron tres (03) dimensiones: Respuesta rápida, expectativas del contribuyente y como última dimensión es la orientación al contribuyente. Por lo tanto, las dimensiones ya mencionadas facultarán en medir la atención al contribuyente en la entidad estudiada (Valenzuela et ál., 2019).

Indicadores:

Se fijaron tres (03) dimensiones: Respuesta rápida, expectativas del contribuyente y la orientación al contribuyente, considerando para la medición de la dimensión respuesta rápida tres (03) indicadores, los cuales son: Rapidez, eficacia y prestar pronta atención; para la dimensión expectativas del contribuyente tres (03) indicadores, los cuales son: Perspectiva superada, expectativas del servicio y necesidades del usuario; para la dimensión, orientación al contribuyente tres (03) indicadores, los cuales son: conocimiento de los procedimientos, compromiso con el contribuyente y como último indicador se tiene a la comprensión a las necesidades del contribuyente.

Escala de medición:

La escala de medición que se va a aplicar fue ordinal de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Castro (2019) expresó que, una población, también conocida como campo de estudio, es un conglomerado general de personas u objetos que comparten características comunes de interés para la investigación. En la investigación la población con la que se estudió fue de 200 contribuyentes.

Criterios de inclusión:

Se consideró como población a todos los contribuyentes que realizaron cualquier tipo de trámites o consultas en la institución tributaria del distrito de Ayacucho.

Criterios de exclusión:

En la investigación quedaron, excluidos, los contribuyentes que se negaron a responder la encuesta.

Muestra

Castro (2019) hizo conocer que, la muestra es un subgrupo de sujetos o factores de una población dada que comparten algunos atributos comunes. En la investigación que se realizó tuvo como muestra de estudio a 132 contribuyentes.

Muestreo

Para la investigación que se realizó se tomó un muestreo aleatorio simple, tanto que, Porras (2017) afirmó que, cada individuo de la población tiene una probabilidad igual e independiente de ser escogido y asignado un número. La muestra está determinada por una tabla de números aleatorios.

Unidad de análisis

Picón y Melian (2014) afirmaron que, es una estructura taxonómica desde la cual se logra responder preguntas prácticas, así como preguntas de investigación. Relaciona el material empírico relevante para el problema con un marco teórico a través del cual se argumenta con mayor coherencia y consistencia.

En la investigación fueron los contribuyentes que realizaron algún trámite o consulta en la institución tributaria del distrito de Ayacucho.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Maya (2014) preciso que incluyen un conjunto de métodos coordinados sistemáticamente que guían a los investigadores en la profundización del conocimiento y proponen nuevas direcciones de investigación. Logran ser utilizados en cualquier derivación del conocimiento que indague la lógica y el conocimiento científico para comprender los hechos y acontecimientos que nos rodean.

Con respecto a la variable calidad de servicio, se empleó la técnica de la encuesta con la finalidad de alcanzar la apreciación de los contribuyentes de la institución tributaria sobre la calidad de servicios, teniendo en cuenta las distintas dimensiones; como la asistencia personalizada, captación de solución, competencias personales. El cuestionario contará con una opción de consentimiento informado, donde si se marca Sí, serán considerados individuos de estudio.

Con respecto a la variable atención al contribuyente, se usó la técnica de la encuesta con el propósito de alcanzar la apreciación de los usuarios de la institución tributaria sobre la atención al usuario, teniendo en cuenta las distintas dimensiones; como la respuesta rápida, expectativas del usuario y orientación al contribuyente. El cuestionario contará con una opción de consentimiento informado, donde si se marca Sí, se le considerará como individuos de estudio.

Instrumentos

Los resultados del estudio de investigación que se va a realizar se van a obtener a través de dos cuestionarios que busquen medir las variables y distintas dimensiones que se plantearon en la investigación.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio

Autor: Christopher Edu Poma Zarate

Dimensiones: asistencia personalizada, capacidad de solución, competencias personales.

Baremos: Análisis en tres niveles: Bajo (16-37), medio (38-58), alto (59,80).

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de atención al cliente

Autor: Christopher Edu Poma Zarate

Dimensiones: Respuesta rápida, expectativas del contribuyente, orientación al contribuyente.

Baremos: Análisis en tres niveles: Bajo (12-28), medio (29-44), alto (45,60).

3.5 Validez y confiabilidad

Johnson y Christensen (2014) determinaron que la validez es un proceso o prueba de investigación que se refiere a la precisión de las inferencias o explicaciones de los resultados obtenidos. La presente investigación en lo que consta a los instrumentos, estos fueron validados por tres expertos que tienen una relación a la gestión pública con el grado académico de maestros en lo que se estudió en la investigación, por ello, se les hizo llegar la matriz de consistencia y los instrumentos, con el objetivo de tener su aprobación.

Gardon (2013) definió a la confiabilidad como la correlación de un proyecto, escala o herramienta hipotética que realmente mide lo que mide. Dado que no se dispone de medidas verdaderas, la confiabilidad debe evaluarse mediante la correlación con la verdad de la hipótesis. El total de los coeficientes de confiabilidad tienen la forma de coeficientes de correlación. En la investigación se alcanzó una confiabilidad por una prueba piloto aplicada a 10 contribuyentes, los datos que se obtuvieron fueron procesados por el programa estadístico SPSS, empleando la prueba Alfa de Cronbach, dando como resultado un nivel de confiabilidad muy alto siendo el resultado 0.923 por la variable calidad de servicio y 0.905 por la variable atención al contribuyente.

3.6 Procedimiento

Este proceso empezó cuando se aplicó el cuestionario de cada una de las variables a los contribuyentes que salían después de haber realizado alguna consulta o trámite fuera de la institución tributaria. Los cuestionarios se realizaron mediante el Google forms como una encuesta digital, donde al contribuyente se le hacía las preguntas que se tenían en el dispositivo móvil y según la respuesta de ellos brindaban se procedía a marcar la alternativa de su preferencia. Y todo esto se realizó con el objetivo de obtener información de todos los encuestados que se tienen como muestra. Después de haber recolectado la información que se necesitaba, se llevó la base de datos al programa de Excel para ser exportada y procesada de manera estadística, esta información se reflejara en las tablas y gráficos para un mayor entendimiento. Ya con los datos obtenidos sobre la prueba piloto se pasó a realizar la encuesta total de la muestra que fueron 132 contribuyentes y estos datos fueron procesados en el software estadístico SPSS.

3.7 Métodos de análisis de datos

Para empezar, se usó el análisis descriptivo e inferencial, esto a través del software de Microsoft Excel, donde se realizó la tabulación, con el apoyo de tablas donde se colocaron las respuestas obtenidas de opción múltiple, con las que se codificaron por medio de cifras. Luego, se estructuró las respuestas de una manera cuantitativa con el propósito de hallar una posible relación entre las variables y dimensiones que se están estudiando. Para un mejor entendimiento de los datos se emplearon la distribución de frecuencia y una representación a través de tablas, dando una facilidad al análisis de los datos según los objetivos del estudio.

Cabe precisar que para esta investigación se aplicó la prueba no paramétrica de Kolmogorov - Smirnov para saber la normalidad encontrándose un resultado menor al 0.05 y para determinar la prueba de correlación de las variables se usará el coeficiente de correlación Rho de Spearman con lo que se analizó el nivel de correlación que tienen las variables y sus dimensiones, por medio del software SPSS estadístico.

3.8 Aspectos éticos

De acuerdo con lo que señala la normativa que está vigente en relación con temas éticos de la Universidad Cesar Vallejo, todos los datos que se obtuvieron, son originales, confidenciales y veraces.

En el transcurso de la investigación, fueron utilizados los distintos principios de ética que son: Principio de beneficencia: El cual da a conocer que el investigador debe de proteger los derechos de las personas que fueron participantes de la investigación. Por lo que se tomó todas las precauciones para no generar ningún daño de cualquier tipo que exista a los sujetos de estudio en la investigación. Principio de no maleficencia: En el estudio de investigación se buscó demostrar cuál es la correlación de las variables ya expuestas y al realizar estas no perjudique o dañe la moral o reputación de los participantes en el estudio de investigación. Principio de autonomía: Acotar que la participación en la investigación fue de manera voluntaria por parte de los participantes, quienes tuvieron la libertad de responder a las preguntas. Ante ello, el tema de la investigación, tanto su desarrollo como su planteamiento, fueron de una manera libre. Principio de justicia: Enfatizar que todos los participantes que son parte de esta investigación se les brindó un trato de una manera equitativa y justa.

IV RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Niveles	Calidad de servicio		Asistencia personalizada		Capacidad de solución		Competencias personales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0
Medio	9	7%	37	28%	33	25%	29	22%
Alto	123	93%	95	72%	99	75%	103	78%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

f = Frecuencia absoluta.

Como se muestra en la tabla 1, de los 132 contribuyentes que fueron encuestados, con respecto a la variable calidad de servicio, se puede observar que 123 contribuyentes pertenecen al 93% los cuales representan a la mayor cantidad de la muestra, percibiendo un nivel alto, de igual manera 9 contribuyentes es equitativo al 7%, que percibe un nivel medio. Asimismo, a cerca de las dimensiones se pudo observar una frecuencia alta en la dimensión competencias personales con un 78%, con la dimensión capacidad de solución un 75% y para finalizar con la dimensión asistencia personalizada con un 72%.

En lo que respecta al nivel medio tenemos que, los resultados obtenidos mostraron que la dimensión asistencia personalizada muestra el índice más elevado obteniendo un 28%, continuando con la dimensión capacidad de solución con un 25% y finalmente con la última dimensión como las competencias personales donde esta obtuvo un 22%. Para finalizar, se pudo observar que la menor frecuencia en el nivel bajo son todas las dimensiones, ya que obtuvieron un 0%.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable atención al contribuyente y sus dimensiones

Niveles	Atención al contribuyente		Respuesta rápida		Expectativas del contribuyente		Orientación al contribuyente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	17	13%	30	23%	31	23%	23	17%
Alto	115	87%	102	77%	101	77%	109	83%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%

f = Frecuencia absoluta.

Como se muestra en la tabla 2, de los 132 contribuyentes encuestados, con lo que respecta a la variable atención al contribuyente, se puede observar que 115 contribuyentes, lo que este corresponde a un 87% donde representa la mayoría de la muestra analizada, y este percibe un nivel alto, de la misma manera 17 contribuyentes proporcional a un 13% que se encuentra en el nivel medio, en comparación a 0 contribuyentes encuestados que dan un 0% que se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, a cerca de las dimensiones se puede observar una frecuencia alta con lo que respecta el nivel alto, la dimensión orientación al contribuyente con un 83%, seguidamente de las dimensiones, respuesta rápida y expectativas del contribuyente con un 77% de manera respectiva a cada una de las dimensiones. En lo que concierne al nivel medio, los resultados obtenidos demostraron que las dimensiones, respuesta rápida y expectativas del contribuyente manifiestan un 23%, seguidamente de la dimensión de orientación al contribuyente con un 17%. Para finalizar, se ha podido percibir que el nivel bajo tiene una menor frecuencia donde todas las dimensiones cuentan con 0%.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de las variables calidad de servicio y atención al contribuyente

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Calidad de servicio	Atención al Contribuyente
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1	0,549**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Atención al contribuyente	Coeficiente de correlación	0,549**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

En la tabla 3, después de haber realizado un análisis de manera inferencial del coeficiente de correlación de Spearman con el cual se obtuvo 0.549, lo que da a conocer que existe una correlación positiva moderada entre las variables atención al contribuyente y la calidad de servicio. Ante ello, la significancia obtenida fue de ,000; menor al 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Hipótesis general

H0= No existe correlación entre calidad de servicio y atención al contribuyente.

H1= existe correlación entre calidad de servicio y atención al contribuyente.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de la dimensión asistencia personalizada y atención al contribuyente

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Asistencia personalizada	Atención al contribuyente
Rho de Spearman	Asistencia personalizada	Coeficiente de correlación	1	0,941**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Atención al contribuyente	Coeficiente de correlación	0,941**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

En la tabla 6, después de haber realizado un análisis de manera inferencial del coeficiente de correlación de Spearman con el cual se obtuvo 0.941, lo que da a conocer que existe una correlación positiva muy alta entre la variable atención al contribuyente y la dimensión asistencia personalizada. Ante ello, la significancia obtenida fue de ,000; menor al 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Hipótesis específica 1

H₀= No existe correlación entre asistencia personalizada y atención al contribuyente.

H_{E1}= Existe correlación entre asistencia personalizada y atención al contribuyente.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de la dimensión capacidad de solución y atención al contribuyente

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Capacidad de solución	Atención al contribuyente
Rho de Spearman	Capacidad de solución	Coeficiente de correlación	1	0,780**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Atención al Contribuyente	Coeficiente de correlación	0,780**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

En la tabla 5, después de haber realizado un análisis de manera inferencial del coeficiente de correlación de Spearman con el cual se obtuvo 0.780, lo que da a conocer que existe una correlación positiva alta entre la variable atención al contribuyente y la dimensión capacidad de solución. Ante ello, la significancia obtenida fue de ,000; menor al 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Hipótesis específica 2

H0= No existe correlación entre capacidad de solución y atención al contribuyente.

HE2= Existe correlación entre capacidad de solución y atención al contribuyente.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de la dimensión competencias personales y atención al contribuyente

Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Competencias personales	Atención al contribuyente
Rho de Spearman	Competencias personales	Coefficiente de correlación	1	0,776**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Atención al Contribuyente	Coefficiente de correlación	0,776**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

En la tabla 6, después de haber realizado un análisis de manera inferencial del coeficiente de correlación de Spearman con el cual se obtuvo 0.776, lo que da a conocer que existe una correlación positiva alta entre las variables atención al contribuyente y la dimensión competencias personales. Ante ello, la significancia obtenida fue de ,000; menor al 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Hipótesis específica 3

H0= No existe correlación entre competencias personales y atención al contribuyente.

HE3= Existe correlación entre competencias personales y atención al contribuyente.

V DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la investigación lo que se buscó fue la relación de manera descriptiva correlacional entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023. Y este tuvo un resultado relevante, lo que se indagó fue determinar la relación de las variables expuestas, asimismo, se dio las respuestas a las interrogantes con las que se contaba al comienzo de la investigación que se realizó, las que fueron establecidas en la prueba de hipótesis, dando como resultado un coeficiente de correlación positivo significativo, alcanzando de esta manera cumplir con el objetivo general y específicos. Ante ello, se examinaron los resultados que se obtuvieron del análisis descriptivo e inferencial, basados en estudios previos y teorías que conforman parte de la presente investigación.

Una vez obtenido los resultados procesados, estos fueron estudiados por un modelo analítico de enfoque cualitativo a través de un análisis inferencial, con el objetivo de determinar la relación entre las variables, la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023. Donde, según los resultados procesados, se efectuaron con la justificación analítica del método cuantitativo, utilizando un análisis inferencial. Los resultados obtenidos se basan en la prueba estadística de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0.549** y un p valor $0.00 < 0.05$ donde dio como resultado una correlación positiva y significativa de las variables, la significancia ($p=0,000$) ≤ 0.05 , por lo que permitió aceptar la hipótesis de la investigación y se rechazó la nula. Por lo tanto, con los datos obtenidos podemos inferir que existe una relación positiva y significativa entre las variables de la investigación. Con los resultados que se obtuvieron acerca de, la variable calidad de servicio y sus respectivas dimensiones: asistencia personalizada, capacidad de solución y competencias personales, registraron que el 93% de los usuarios que son parte del análisis de la investigación que se está realizando y de los que fueron entrevistados, indicaron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto; lo que demuestra que la calidad de servicio es relevante e importante para la institución pública, lo que permite subsanar pequeños detalles o fallas que tenga la institución y pueda dar un servicio de calidad y lo que buscan los usuarios en la institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.

Con los resultados obtenidos tienen similitud con la investigación de Becerra et ál. (2022) quienes en su investigación destacaron que para mejorar la calidad de los servicios de un restaurante mexicano es necesario tener en cuenta un mejor proceso de reclutamiento del personal, reducir de manera significativa las prácticas burócratas y en cuanto a los puntos de segmentación a los usuarios se debe aplicar una estrategia de servicios para cada segmento y así aumentar la atención de los usuarios.

De esta manera, al ver las variables independientemente se pudo observar que, la calidad de servicio percibe un 93 % en el nivel alto; mientras que un 7 % lo ubica en el nivel medio y un 0 % se manifiesta en el nivel bajo, de esta misma manera, las dimensiones que fueron analizadas en la investigación, asistencia personalizada, capacidad de solución y competencias personales, las cuales fueron ejecutadas precisamente, donde se pudo observar que la atención al contribuyente, tuvo como resultado un 87 % en el nivel alto, mientras se percibe un 13 % en el nivel medio y el 0 % en el nivel bajo.

Los resultados mencionados en el apartado anterior están acordes con lo investigado por Isminio y Silvera (2021) quienes en sus resultados llegan a una conclusión idéntica de una correlación positiva de 0.755** lo que manifiesta una correlación significativa para ambas variables, y con un $p = 0.000 < 0.05$, obteniendo un 5 % de riesgo y, por otra parte, un 95 % de confiabilidad, entre la calidad de servicios y la atención al cliente, en esta misma línea Gonzales (2017) manifestó la relación que existe entre la calidad de servicio y atención del cliente, la cual obtuvo un grado de correlación de 0.859**, demostrando así un nivel de significación positiva. Finalmente, otros autores que coinciden son Gonzales y Huanca (2020) el cual llegaron a la conclusión de la existencia de una correlación de 0.504** llegando a interpretar como significativa positiva moderada entre ambas variables estudiadas.

El no poder contar con una buena calidad de servicio en una institución conlleva a traer consecuencias negativas a la atención al contribuyente, pues el no tener algo establecido con lo que respecta a la calidad de servicio es una falencia determinante para las instituciones, ya que este es una herramienta aprovechada por las instituciones para llegar a tener estrategias que ayude a determinar los aspectos esenciales de la atención al contribuyente (Castillo et ál., 2020).

Distintos autores dan fundamento a los resultados como Abad y Pincay (2014) quienes indicaron que los inconvenientes con la atención al contribuyente suelen darse al no tener implementados los criterios de una cultura de servicio, ya que este último punto brinda información de como los funcionarios brindan sus servicios a los contribuyentes y es ahí donde se debe realizar una mejora, y así los contribuyentes tengan una mejor experiencia cuando acuden a la institución. Otro punto en donde se encuentran mucha debilidad es en los procedimientos de evaluación que se les da a los funcionarios o al personal que labore en la institución, donde este te permite verificar el desempeño de cómo se desenvuelven en sus funciones, y esto ayuda a los colaboradores a tener un mejor panorama de productividad y así siempre dar el mejor desempeño laboral y crear competencias personales, aumentando la productividad de la institución. Sánchez Trinidad et al. (2022) resaltan que, se debe brindar estrategias de mejoras en la atención que se le proporciona al usuario y esto va más específicamente cuando se tiene un trato directo con el usuario, así se ayudara a la aprobación de manera significativa por parte de los usuarios, en tanta la estrategia pensada es brindar la motivación suficiente a los colaboradores para que así pueda ser transmitido hacia los usuarios.

Flores (2022) desarrollo una investigación que tuvo como finalidad el estudiar de que manera la calidad de servicio repercute con la atención al usuario de una empresa, teniendo en cuenta a los estudios previos en lo que respecta a la distribución de dimensiones y algunos puntos importantes. Valiéndose de una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Aplicándose la técnica de encuesta a un total de clientes conformado por 387 personas, así obteniendo evidencia que existe relación entre las variables estudiadas. Dando como resultado un 95 % de confianza y 0.856 en donde se afirmó que existe una relación positiva entre las variables.

El grado de significancia obtenido entre la dimensión asistencia personalizada y la variable atención al contribuyente, la correlación ejecutada por el coeficiente Rho de Spearman indicó un 0.941, reflejando así una correlación positiva muy alta. Del mismo modo, el grado de significancia que se logró fue de 0,000; inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna del estudio. Esta evidencia tiene similitud con lo investigado por Rivera (2018) que en

sus resultados obtuvo una correlación positiva alta de 0,892**, a lo cual tuvo un resultado significativo entre sus variables y dimensiones de estudio. Del mismo modo, manifiesto Apeña (2022) en su conclusión la existencia de una relación positiva de 0,238** a lo que halló correlación entre sus variables propuestas.

El valor agregado que las instituciones pueden llegar a tener frente a los usuarios es una asistencia personalizada dependiendo de las necesidades que tenga el consumidor, con esto se genera una gran satisfacción por parte de la persona quien está recibiendo el servicio. Para lograr ello se requieren un conjunto de actividades realizadas por la institución y cada uno de sus colaboradores, formadas de manera estratégica con la finalidad de brindar al usuario la mejor atención y calidad de servicio. Todo esto conlleva a tener claro las prácticas de valores y principios éticos tanto de la institución como de los colaboradores, quienes serán los que brinden esta experiencia al usuario. Asimismo, se debe tener un método con el cual se genere una cultura de servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades, dudas o inconvenientes que pueda llegar a tener el usuario García (2016).

Es imprescindible citar lo expresado por Duhamel y Durán (2014) quienes indicaron que se tiene un mejor desempeño en cuanto a los objetivos de la institución frente a lo que desea brindar a los usuarios, esto relacionándolo a un nivel de personalización del servicio en donde influyen todas las características que tiene la organización para dar una asistencia personalizada. Se tiene muy en claro que se debe mejorar en algunos aspectos de los servicios que brinda la organización, ante ellos se debe implementar modelos de mejora en cada proceso o lineamiento que se tenga implementado. Ante ello, es necesario hacer una medición de una manera objetiva sobre el desempeño de los colaboradores y como distinguir si se está brindando los distintos servicios que ofrece la organización por parte de los colaboradores hacia los usuarios.

Del mismo modo, el grado de significancia obtenido entre la dimensión capacidad de solución de los servidores públicos y la variable atención al contribuyente, para tal resultado la conexión mostrada por el coeficiente Rho de Spearman evidencio un 0,780, precisando así que existe relación entre la dimensión y la variable, lo que revela una correlación positiva de grado alto. En tal sentido, el grado de significancia que es equivalente a 0,000; inferior a 0,05 (0,000

$< 0,05$) indicando el rechazo de la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna del estudio. Estos resultados obtenidos guardan gran similitud con lo hallado por Flores (2022) el cual obtuvo un grado de correlación $0,809^{**}$, en tanto Risco (2022) indica en su conclusión que obtuvo una correlación de 0.829^{**} , siendo positiva de nivel alto.

Romero (2006) plasmó que se deben precisar criterios sobre la calidad de servicio que se le presenta al usuario, ya que esta va de la mano con los valores que se tiene como institución y como dar a conocer a los colaboradores de como tienen que brindar el servicio al usuario. Puesto que ello es como se proyecta la imagen de la institución a los distintos usuarios, ante lo mencionado es importante hacer conocer al colaborador los valores y principios éticos que se tiene para que puedan dar la mejor calidad de servicio en referencia a la atención que se le ofrece al cliente.

Por otra parte, si las instituciones no cumplen con lo esperado o con las expectativas del usuario, al final no cumplirá con el objetivo de dar una buena calidad de servicio, los esfuerzos que se realizan deben estar pensados en los usuarios, puesto que son ellos a quienes se les da la atención u orientación que la institución está brindando. La atención al usuario es una fundamental tarea que ayuda a brindar una mejor calidad de servicio, puesto que con ella se agrega un valor importante a la institución al ser comparadas con otras (Najul Godoy, 2011).

Asimismo, el grado obtenido de significancia entre la dimensión competencias personales y la variable atención al contribuyente, la cual se halló una conexión plasmada por el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo un $0,776$, reflejando así una correlación positiva alta. Del mismo modo, el nivel de acción logrado fue de $0,000$; inferior a $0,05$ ($0,000 < 0,05$) acto por el cual se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna. Lo narrado guarda similitud con lo mencionado por Carhuacho (2017) donde obtuvo en sus resultados de su estudio un grado de correlación de $0,673^{**}$ logrando un grado positivo moderado de significancia.

Alvarez et ál. (2013) mencionaron que los colaboradores de la institución deben estar muy comprometidos con la labor que se está realizando y más aún si se trata de brindar un servicio a un usuario, este punto va de la mano con lo que respecta a las competencias personales y profesionales que tiene cada colaborador de manera independiente para el crecimiento de la organización. Con los resultados

obtenidos por el estudio que se ejecutó, se pudo observar que gran parte de los criterios fundamentales y éticos de la institución no se estaban cumpliendo como la organización lo había propuesto, y esto se reflejaba en las molestias de los usuarios. A raíz de ellos se generó estrategias de mejora para los colaboradores y así puedan tener más compromiso con la institución.

Es importante resaltar que no siempre se va a satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores cuando se brinda algún servicio, es por ello la institución u organización debe de estar innovando sus estrategias de atención al usuario y así no verse afectado con los objetivos o principios que tenga cada organización. Por otro lado, se sabe que la característica principal de la atención al usuario es de ofrecer la facilidad de absolver cualquier duda o necesidad que puedan llegar a tener, y es ahí donde los colaboradores deben de brindar el mejor servicio y velar por la integridad de la institución (Villegas y Zúñiga, 2014).

Se debe tener en cuenta que la calidad de servicio se asocia de manera significativa con las variables de atención al consumidor y con la lealtad de los usuarios. En ese sentido, los puntos mencionados guardan una gran relación en donde van de la mano uno del otro, y es ahí donde las organizaciones deben tener en claro que es lo más importante para el usuario. Ya con ese punto claro se puede dar una buena calidad de servicio en asociación a la atención que se les está brindando a los clientes (Silva et ál. 2021).

En consideración a la atención al usuario se debe saber que esta toma un papel muy importante con lo que genera la calidad de servicio y la satisfacción. Estos puntos varían constantemente dependiendo de cómo reciba la atención el cliente y con ello es como califica a la calidad y satisfacción que le genero el servicio que la institución le brindo. Para generar una satisfacción adecuada, es necesario tratar de reducir los tiempos de espera y generar una mejor gestión en los procesos. De esta manera la organización garantiza un nivel de calidad adecuado (Moreno, 2019).

Es necesario considerar que la calidad de servicio tiene una relación significativa en cuanto a las dimensiones de la atención al usuario, con esa premisa las expectativas de los consumidores ayudan a conocer que tan buena es la calidad de servicio que prestan las empresas (Henaó, 2020).

VI CONCLUSIONES

1.- Se observo que existe relación entre la calidad de servicios y la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023, para lo cual esta fue ejecutada por la prueba de Rho Spearman; obteniendo así una correlación de 0,549 y con ella una significancia bilateral efectiva de 0,000; siendo así una correlación positiva moderada.

2.- Se contemplo la relación significativa entre asistencia personalizada y la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho 2023, dado que se ejecutó a través de la prueba Rho Spearman, obteniendo una correlación de 0.941. Del mismo modo, el grado de significancia bilateral alcanzado es de 0,000; estableciendo una correlación positiva muy alta.

3.- Al respecto, se demostró una relación significativa entre capacidad de solución de los servidores públicos y la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho 2023, pues se logró tras realizar la prueba Rho Spearman, consiguiendo una correlación de 0,780. En tal sentido, el nivel de acción bilateral obtenido es de 0,000; estableciendo una correlación positiva alta.

4.- Se evidencio la relación significativa entre las competencias personales y la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho 2023, puesto que para hallar dicha acción fue realizada mediante la prueba de Rho Spearman, determinando una correlación de 0,776. Del mismo modo, el grado de significancia bilateral logrado es de 0,000; a lo cual muestra una correlación positiva alta.

VII RECOMENDACIONES

1.- A las autoridades de entidades públicas tributarias, fomentar los principios y objetivos que tiene la organización a su personal en relación con la calidad de servicio que desea brindar a sus usuarios, a través de la atención de los colaboradores de la institución tributaria.

2.- A las autoridades encargadas de velar por la calidad de servicio de la institución tributaria, optimizar constantemente la calidad de servicio que se está brindando en la institución, proponiendo nuevas técnicas y herramientas de mejora adaptables para la institución tributaria.

3.- A los jefes y a la alta dirección competentes de la institución tributaria, brindar de manera constante capacitaciones a los colaboradores de la institución que tengan la función de brindar la atención al usuario, con temas sobre la calidad de servicio, buscando que cada profesional incremente sus habilidades en relación con la atención y que esto permita ofrecer una atención de calidad.

4.- A los colaboradores de la institución tributaria, ofrecer el mejor desempeño laboral, para generar competencias personales y profesionales, con el objetivo de cumplir lo propuesto por la institución en relación con la calidad de servicio y atención al contribuyente.

REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. G., & Pincay Diaz, D. E. (2014). *Análisis de la Calidad del Servicio al Cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Albrecht, K. (1988). The triangle of service. *Legis Editores*, 31-47.
- Alvarez, T., Mijares, B., & Zambrano, E. (2013). A Sense of Commitment to Internal Client Service in Logistics Management at PDVSA West. *Telos*, 13-31.
- Apeña Gonzales, C. M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, distrito de SANTA ANITA, 2021*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Arellano Cueva, R. (2010). *Marketing: Enfoque América Latina*. México: Pearson.
- Arias, F. (2017). Effectiveness and efficiency of technological research at the university. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, vol 3.
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 104-114.
- Becerra Godínez, J., Serralde Coloapa, J. L., Ramírez Arellano, A., & Acosta Gonzaga, E. (2022). Factors that quantify the perception of quality in customer service in a Mexican restaurant. *CienciaUAT*, 73-84.
- Carhuacho Mendoza, I. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa snail exporter s.a.c. en el distrito de SANTIAGO DE SURCO – LIMA 2016*. Universidad Alas Peruanas, Lima.
- Carhuacho, I., Nolzaco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 693-707.
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 12-13.
- Castro, M. (2019). Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. *clinical medical journal las condes*, 50-65.
- Climent, J. (2009). The role of individual and collective competences in action systems. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-19.
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Gobierno y Gestión Pública*, 81-90.
- Duhamel, F., & Durán Encalada, J. (2014). Degree of Customization of Logistics Services: Service Priorities and Performance. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 286-313.

- Espinosa Espinel, J. D., & Parra Ferié, C. (2020). Quality management in customer service. *Cooperativa Chone Ltda. Polo del Conocimiento*, 42-65.
- Espinoza, R., & Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. *DSPACE*, 64-79.
- Fernández Criales, N. M. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Banco de Crédito del Perú - Ayacucho 2021. *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Banco de Crédito del Perú - Ayacucho 2021*. Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Ayacucho.
- Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Universidad Continental, Huancayo.
- Fontalvo, T., De la hoz-Dominguez , E., & De la Hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Información Tecnológica*, 27-34.
- Gálvez Moreno, E., & Vargas Hernández, J. (2018). The impact of customer service of the business mexican basis of customer carE. *Revista Economía y Administración*, 1-27
- García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios*, 381-398.
- Gardon, D. (2013). Validity & Reliability . *Blue Book Series*, vol 12.
- Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*”. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa.
- Gonzales Guevara, R. V. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C. CHICLAYO - 2016*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Henaó Colorado, L. (2020). Service quality and perceived value as users’ satisfaction antecedents of Colombia’s telecommunications enterprises. *Contaduría y Administración* , 1 - 23.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: McGraw Hill Education.
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 479-498.
- Isminio Panduro, D. S., & Silvera Richarte, L. N. (2021). *Calidad de servicio y atención al cliente en COMVERZA EIRL, Andahuaylas- Apurímac, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Johnson, B., & Christensen , L. (2014). Educational Research Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches. *SAGE*, 277-316.
- Liao, J., Welsch, H., & Stoica, M. (2003). Organizational Absorptive Capacity and Responsiveness: An Empirical Investigation of Growth-Oriented SMEs. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 63-86.

- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 25-31.
- Marzo, J., Martínez, V., Ramos, J., & Peiró, J. (2002). Customer satisfaction from the expectation disconfirmation model: responding to some questions. *Psicothema*, 765-770.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company. *PERSPECTIVAS*, 181-209.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Compendium*, 40.
- Molier, C. (2001). Calidad de servicios y satisfacción del cliente. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 233-235.
- Moreno Cardenas, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 105 - 116.
- Muntané, J. (2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA . *Revisiones temáticas*, VOL. 33 N° 3.
- Najul Godoy, J. (2011). The human capital in customer service and the quality of service. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-35.
- Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera agrobanco - agencia Tacna*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt . *Revista de Estudios Sociales*, 89-96.
- Pérez Talia, M. (2018). The hypothetical-deductive method and its possibility of application in a practical case: the dismissal of fernando lugo. *CONICET*, 11 - 19.
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina* , 3081-3095.
- Picón , D., & Melian, Y. (2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanza - aprendizaje. *Informe Científico Técnico UNPA*, 101 - 117.
- Pórras Velázquez, A. (2017). Tipos de muestreo. *CentroGeo*, Vol 19.
- Risco Araujo, G. E. (2022). *La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Rivera Garcia, J. J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa consorcio fredy*. Universidad Autonoma del Perú, Lima.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 221-232.

- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 33-49.
- Romero, G. (2006). Ethical Principles and Values in Bank Organizations in Relation to Quality of Service and Client Attention. *Revista Venezolana de Gerencia*, 648-649.
- Sánchez Trinidad, R., Soto Pérez, R., Márquez Amaro, R., Castillo Méndez, R., Sánchez Cruz, S., Aguirre Andrade, A., . . . de Dios Domínguez, W. (2022). *Quality in customer service*. Universidad Popular de la Chontalpa, México, México.
- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 95-103.
- Saxe, R., & Weitz, B. (1982). The SOCO scale: a measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 343-351.
- Sebastián, A., & Sánchez, M. (1999). La función tutorial en la universidad y la demanda de atención personalizada en la orientación. *Educación XX1*, 245-263.
- Serna Gómez, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre : metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. 3 R Editores.
- Siguaw, J., & Honeycutt Jr., E. (1995). An examination of gender differences in selling behaviors and job attitudes. *Industrial Marketing Management*, 45-52.
- Silva Treviño, J., Macías Hernández, B., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 85 - 101.
- Valenzuela Salazar, N., Buentello Martínez, C., Alanís Gómez, L., & Villarreal Sánchez, V. (2019). Customer service, service, product and price as determining variables of customer satisfaction in a service SME. *Revista GEON*, 18-24.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47-53.
- Vilca, C., Vilca, M., & Armas, M. (2021). Relationship between service quality and customer satisfaction of Banco de la Nación, Peru. *SCIÉNDO*, 103-108.
- Villegas Yagual, F., & Zúñiga Santillán, X. (2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. *Revista Ciencia Unemi*, 107-121.
- Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 97-110.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 9.

ANEXOS

Anexo 01

Tabla 7

Tabla de operacionalización de la variable 01: Calidad de Servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Zouari y Abdelhedi (2021), indican que, es la valoración que hace el usuario del estado del servicio que recibe, a raíz de ello significa que no debería haber errores en el servicio. Además, se forma como un conocimiento de excelencia que debe ser brindada para los usuarios de la organización.	Se definió una captación integral de la calidad de servicio. Para ello se fijaron cuatro (03) dimensiones: Asistencia personalizada, capacidad de solución, competencias personales, las dimensiones ya mencionadas facultaran en medir la calidad de servicio en la institución.	Asistencia Personalizada	- Confianza - Privacidad - Comunicación	1; 2, 3; 4, 5;	"ORDINAL Siempre =5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca =1"	"Malo 16-37 Regular 38-58 Bueno 59-80"
		Capacidad de Solución	-Disposición constante en brindar apoyo al usuario - Eficacia - Flexibilidad	6, 7; 8, 9,10; 11;		
		Competencias Personales	- Auto Control - Liderazgo - Gestión del Tiempo - Responsabilidad	12; 13; 14; 15,16		

Tabla 8

Tabla de operacionalización de la variable 02: Atención al Contribuyente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Serna (2006), señala que, es un conglomerado de actividades desarrolladas por diferentes organizaciones empleando distintos métodos de marketing para identificar las necesidades básicas de los usuarios y así puedan cumplir con las expectativas de cada usuario, y sin duda estarán relacionadas con el logro de la satisfacción como meta principal.</p>	<p>Se definió una captación integral de la atención al contribuyente. Para ello se fijaron tres (03) dimensiones: Respuesta rápida, expectativas del contribuyente y como ultima dimensión es la orientación al contribuyente. Por lo tanto, las dimensiones ya mencionadas facultaran en medir la atención al contribuyente en la entidad estudiada.</p>	Respuesta rápida	- Rapidez - Eficiencia - Prestar pronta atención - Procesos laborales	17; 18; 19; 20;	"ORDINAL Siempre =5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca =1"	Malo 12-28 Regular 29-44 Bueno 45-60
		Expectativas del contribuyente	- Perspectiva superada - Expectativas del servicio - Necesidades del usuario	21; 22, 23; 24;		
		Orientación al contribuyente	- Conocimiento de los procedimientos - Compromiso con el contribuyente - Comprensión a las necesidades del contribuyente	25; 26; 27		

Anexo 02

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Consentimiento informado: Estimado usuario(a), reciba un cordial saludo, requiero su apoyo en la ejecución del llenado del presente cuestionario que tendrá una gran importancia en la compilación de información para efectuar el trabajo de investigación denominado: Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023

La finalidad de este cuestionario es medir la variable calidad de servicio. Dicho cuestionario es de forma anónima y toda la información que se obtenga será de manera reservada y será válida únicamente para fines académicos. Por lo que se le agradece que su ejecución sea bastante honesta, objetivo y transparente al momento de elegir la respuesta que usted considere la correcta. Asimismo, considere que su participación es totalmente voluntaria.

¿Está de acuerdo con los términos mencionados? SI () NO ()

Instrucciones: El cuestionario consta de 16 ítems, marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente en torno a la siguiente escala:

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	DIMENSIÓN 1: ASISTENCIA PERSONALIZADA	1	2	3	4	5
1	¿La institución le brinda confianza al solicitar y manejar sus datos personales cuando usted realiza algún trámite o consulta?					
2	¿Es importante la privacidad sobre los tramites o desarrollo de consultas que usted realiza en la institución?					
3	¿Desearía que la institución tenga mayor conocimiento y seguimiento sobre los tramites que usted realiza?					
4	¿Al acudir a la institución, el personal le brinda trato y una asistencia personalizada?					
5	¿La comunicación entre la institución y usted se da de manera óptima cuando realiza consultas o realiza algún trámite?					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE SOLUCIÓN		1	2	3	4	5
6	¿El apoyo que ofrece la institución es suficiente para los procesos que usted realiza?					
7	¿Siente que la institución le brinda el mayor apoyo en la solución de sus problemas tributarios?					
8	¿Las soluciones que usted obtiene por parte de la institución son de manera eficaz?					
9	¿Las dudas generadas en los procesos que usted realiza en la institución son resueltas de manera rápida?					
10	¿La institución absuelve todas las dudas que usted tiene al realizar algún trámite o consulta?					
11	¿Para usted la institución es flexible con las fechas establecidas de la entrega de la documentación que se le solicita?					

DIMENSION 3: COMPETENCIAS PERSONALES		1	2	3	4	5
12	¿Al momento de ser atendido por un servidor público de la institución percibe autocontrol ante los inconvenientes que se generan?					
13	¿Percibe usted que hay capacidad de liderazgo entre los funcionarios de la institución?					
14	¿Con base de su experiencia, los funcionarios públicos tienen una buena gestión del tiempo?					
15	¿Las necesidades que son generadas en los procesos que usted realiza en la institución son cubiertas de manera oportuna?					
16	¿Los funcionarios públicos son responsables en los procesos que usted					

CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Consentimiento informado: Estimado usuario(a), reciba un cordial saludo, requiero su apoyo en la ejecución del llenado del presente cuestionario que tendrá una gran importancia en la compilación de información para efectuar el trabajo de investigación denominado: Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023

La finalidad de este cuestionario es medir la variable atención al contribuyente. Dicho cuestionario es de forma anónima y toda la información que se obtenga será de manera reservada y será válida únicamente para fines académicos. Por lo que se le agradece que su ejecución sea bastante honesta, objetivo y transparente al momento de elegir la respuesta que usted considere la correcta. Asimismo, considere que su participación es totalmente voluntaria.

¿Está de acuerdo con los términos mencionados? SI () NO ()

Instrucciones: El cuestionario consta de 12 ítems, marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente en torno a la siguiente escala:

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

VARIABLE: ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE						
N°	DIMENSIÓN 1: RESPUESTA RAPIDA	1	2	3	4	5
1	¿De acuerdo a la atención que recibe por parte de la institución es rápido el trámite o consulta que usted necesita?					
2	¿La atención que usted recibe por parte de la institución es de manera eficiente?					
3	¿Recibe pronta atención al ingresar al establecimiento de la institución?					
4	¿Para usted los procesos laborales que se generan en la institución se realizan de manera oportuna?					
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DEL CONTRIBUYENTE		1	2	3	4	5
5	¿La perspectiva que suele tener sobre la atención al contribuyente es superada?					
6	¿Las expectativas sobre los servicios que brinda la institución son satisfactorios?					
7	¿La institución cumple con las expectativas de servicio que usted tiene sobre ella?					
8	¿Las necesidades que usted presenta son concretadas por la institución de manera satisfactoria?					
DIMENSIÓN 3: ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE		1	2	3	4	5
9	¿Los servidores públicos cuentan con los conocimientos de los procedimientos que usted realiza?					
10	¿El funcionario público cuenta con amplio conocimiento de los procedimientos por el cual usted realiza sus trámites o consultas en la institución?					
11	¿Siente usted que los servidores públicos están comprometidos con el contribuyente?					
12	¿Percibe usted que los servidores públicos tienen comprensión con las necesidades que necesita?					

Anexo 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023

Investigador: Cristopher Edu, Poma Zarate

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada: Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023, cuyo objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las afueras de las instalaciones de la entidad tributaria en la que se está estudiando. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Christopher Edu, Poma Zarate email: cpomaz@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Oscanoa Ramos Angela Margot email: aoscanoara@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos

Fecha y hora

ANEXO 04: Validez de instrumento

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Santillan Zapata Nivardo Alonso
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Administrativa
Institución donde labora:	Universidad Continental
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023
Autor (a):	CRISTOPHER EDU POMA ZARATE
Objetivo:	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho – 2023
Administración:	Cuestionario
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Calidad de servicio
Dimensiones:	Asistencia personalizada, capacidad de solución, competencias personales.
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio elaborado por Christopher Edu Poma Zarate en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brin de sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Servicio

Definición de la variable:

Zouari y Abdelhedi (2021), indican que, es la evaluación que hace el usuario del estado del servicio que recibe, a raíz de ello significa que no debería haber errores en el servicio. Además, se forma como un conocimiento de excelencia que debe ser brindada para los usuarios de la organización.

Dimensión 1: Asistencia Personalizada

Definición de la dimensión:

Sebastián y Sánchez (1999) indican que es, una práctica común para hacer que los usuarios perciban que son únicas e importantes y para que se atiendan sus necesidades.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1	¿La institución le brinda confianza al solicitar y manejar sus datos personales cuando usted realiza algún trámite o consulta?	4	4	4	
Privacidad	2	¿Es importante la privacidad sobre los tramites o desarrollo de consultas que usted realiza en la institución?	4	4	4	
	3	¿Desearía qué la institución tenga mayor comunicación y seguimiento sobre los tramites que usted realiza?	4	4	4	
Comunicación	4	¿Al acudir a la institución, el personal le brinda trato y una asistencia personalizada?	4	4	4	
	5	¿La comunicación entre la institución y usted se da de manera óptima cuando realiza consultas o realiza algún trámite?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de Solución

Definición de la dimensión:

Arellano Cueva (2010), dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición constante en brindar apoyo al contribuyente	6	¿El apoyo que ofrece la institución es suficiente para los procesos que usted realiza?	4	4	4	
	7	¿Siente que la institución le brinda el mayor apoyo en la solución de sus problemas tributarios?	4	4	4	
Eficacia	8	¿Las soluciones que usted obtiene por parte de la institución son de manera eficaz?	4	4	4	
	9	¿Las dudas generadas en los procesos que usted realiza en la institución son resueltas de manera rápida?	4	4	4	
	10	¿La institución absuelve todas las dudas que usted tiene al realizar algún trámite o consulta?	4	4	4	
Flexibilidad	11	¿Para usted la institución es flexible con las fechas establecidas de la entrega de la documentación que se le solicita?	4	4	4	

Dimensión 3: Competencias Personales

Definición de la dimensión:

Climent (2009), dice que son determinadas situaciones y contextos, las herramientas de formación del individuo se superan activamente en su desarrollo y desarrollo personal, social y profesional.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Auto Control	12	¿Al momento de ser atendido por un servidor público de la institución percibe autocontrol ante los inconvenientes que se generan?	4	4	4	
Liderazgo	13	¿Percibe usted que hay capacidad de liderazgo entre los funcionarios de la institución?	4	4	4	
Gestión del Tiempo	14	¿Con base de su experiencia, los funcionarios públicos tienen una buena gestión del tiempo?	4	4	4	
Responsabilidad	15	¿Las necesidades que son generadas en los procesos que usted realiza en la institución son cubiertas de manera oportuna?	4	4	4	
	16	¿Los funcionarios públicos son responsables en los procesos que usted realiza en la institución?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Santillan Zapata Nivardo Alonso** **DNI: 42213406**

Especialidad del validador: **Administración Estratégica de Empresas**

11 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Santillan Zapata Nivardo Alonso
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Administrativa
Institución donde labora:	Universidad Continental
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023
Autor (a):	CRISTOPHER EDUPOMA ZARATE
Objetivo:	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho – 2023
Administración:	Cuestionario
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Atención al contribuyente
Dimensiones:	Respuesta rápida, expectativas de contribuyente, orientación al contribuyente
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Atención al Contribuyente elaborado por Christopher Edu Poma Zarate en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brin de sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al Contribuyente

Definición de la variable:

Es un conglomerado de estrategias desarrolladas por una institución para complacer las necesidades y expectativas de los contribuyentes externos, y brindar un mejor trato a los usuarios que las distintas entidades que hay en el país. Serna Gómez (2006)

Dimensión 1: Respuesta rápida

Definición de la dimensión:

La respuesta rápida que está relacionada con acciones basadas en conocimientos logrados y al ingenio que se desarrolla y que permitan a las instituciones comprender y tomar acciones con eficacia; se ocupa de la ejecución de las acciones, la velocidad y la coordinación de la ejecución y la revisión periódica de las acciones. Liao et al. (2003).

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	17	¿De acuerdo con la atención que recibide por parte de la institución es rápido el trámite o consulta que usted necesita?	4	4	4	
Eficiencia	18	¿La atención que usted recibe por parte de la institución es de manera eficiente?	4	4	4	
Prestar pronta atención	19	¿Recibe pronta atención al ingresar al establecimiento de la institución?	4	4	4	
Procesos laborales	20	¿Para usted los procesos laborales que se generan en la institución se realizan de manera oportuna?	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativas del contribuyente

Definición de la dimensión:

Arellano Cueva (2010), dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perspectiva superada	21	¿La perspectiva que suele tener sobre la atención al contribuyente es superada?	4	4	4	
Expectativas del servicio	22	¿Las expectativas sobre los servicios que brinda la institución son satisfactorios?	4	4	4	
	23	¿La institución cumple con las expectativas de servicio que usted tiene sobre ella?	4	4	4	
Necesidades del contribuyente	24	¿Las necesidades que usted presenta son concretadas por la institución de manera satisfactoria?	4	4	4	

Dimensión 3: Orientación al contribuyente

Definición de la dimensión:

Saxe Y Weitz (1982) indican a la orientación al contribuyente como el comportamiento del personal de servicio que ayuda a los usuarios a tomar una decisión de tomar un servicio que se brinda, para satisfacer sus necesidades a largo plazo.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los procedimientos	25	¿Los servidores públicos cuentan con los conocimientos de los procedimientos que usted realizo?	4	4	4	
	26	¿El funcionario público cuenta con amplio conocimiento de los procedimientos por el cual usted realiza sus trámites o consultas en la institución?				
Compromiso con el contribuyente	27	¿Siente usted que los servidores públicos están comprometidos con el contribuyente?	4	4	4	
Comprensión a las necesidades de contribuyente	28	¿Percibe usted que los servidores públicos tienen comprensión con las necesidades que necesita?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Santillan Zapata Nivardo Alonso**

DNI: **42213406**

Especialidad del validador: **Administración Estratégica de Empresas**

11 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.



🔍 BUSCAR

🖨️ IMPRIMIR

✖️ LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANTILLAN ZAPATA, NIVARDO ALONZO DNI 42213406	BACHILLER EN ADMINISTRACION MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 12/04/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE CIENCIAS E INGENIERIA <i>PERU</i>
SANTILLAN ZAPATA, NIVARDO ALONZO DNI 42213406	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/01/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE CIENCIAS E INGENIERIA <i>PERU</i>
SANTILLAN ZAPATA, NIVARDO ALONZO DNI 42213406	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 22/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Zarate Cordova Jennifer Katherine
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Administrativa
Institución donde labora:	Pontificia Universidad Católica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023
Autor (a):	CRISTOPHER EDU POMA ZARATE
Objetivo:	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho – 2023
Administración:	Cuestionario
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Calidad de servicio
Dimensiones:	Asistencia personalizada, capacidad de solución, competencias personales.
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio elaborado por Christopher Edu Poma Zarate en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Servicio

Definición de la variable:

Zouari y Abdelhedi (2021), indican que, es la evaluación que hace el usuario del estado del servicio que recibe, a raíz de ello significa que no debería haber errores en el servicio. Además, se forma como un conocimiento de excelencia que debe ser brindada para los usuarios de la organización.

Dimensión 1: Asistencia Personalizada

Definición de la dimensión:

Sebastián y Sánchez (1999) indican que es, una práctica común para hacer que los usuarios perciban que son únicas e importantes y para que se atiendan sus necesidades.

Indicadores	Nº	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1	¿La institución le brinda confianza al solicitar y manejar sus datos personales cuando usted realiza algún trámite o consulta?	4	4	4	
Privacidad	2	¿Es importante la privacidad sobre los tramites o desarrollo de consultas que usted realiza en la institución?	4	4	4	
Comunicación	3	¿Desearía que la institución tenga mayor comunicación y seguimiento sobre los tramites que usted realiza?	4	4	4	
	4	¿La comunicación entre la institución y usted se da de manera óptima cuando realiza consultas o realiza algún trámite?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de Solución

Definición de la dimensión:

Arellano Cueva (2010), dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición constante en brindar apoyo al contribuyente	5	¿El apoyo que ofrece la institución es suficiente para los procesos que usted realiza?	4	4	4	
	6	¿Siente que la institución le brinda el mayor apoyo en la solución de sus problemas tributarios?	4	4	4	
Eficacia	7	¿Las soluciones que usted obtiene por parte de la institución son de manera eficaz?	4	4	4	
Flexibilidad	8	¿Para usted la institución es flexible con las fechas establecidas de la entrega de la documentación que se le solicita?	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Zarate Cordova Jennifer Katherine
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Administrativa
Institución donde labora:	Pontificia Universidad Católica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho -2023
Autor (a):	CRISTOPHER EDUPOMA ZARATE
Objetivo:	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho –2023
Administración:	Cuestionario
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Atención al contribuyente
Dimensiones:	Respuesta rápida, expectativas de contribuyente, orientación al contribuyente
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Atención al Contribuyente elaborado por Christopher Edu Poma Zarate en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al Contribuyente

Definición de la variable:

Es un conglomerado de estrategias desarrolladas por una institución para complacer las necesidades y expectativas de los contribuyentes externos, y brindar un mejor trato a los usuarios que las distintas entidades que hay en el país. Serna Gómez (2006)

Dimensión 1: Respuesta Rápida

Definición de la dimensión:

La respuesta rápida que está relacionada con acciones basadas en conocimientos logrados y al ingenio que se desarrolla y que permitan a las instituciones comprender y tomar acciones con eficacia; se ocupa de la ejecución de las acciones, la velocidad y la coordinación de la ejecución y la revisión periódica de las acciones. Liao et al. (2003).

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	17	¿De acuerdo con la atención que recibide por parte de la institución es rápido el trámite o consulta que usted necesita?	4	4	4	
Eficiencia	18	¿La atención que usted recibe por parte de la institución es de manera eficiente?	4	4	4	
Prestar pronta atención	19	¿Recibe pronta atención al ingresar al establecimiento de la institución?	4	4	4	
Procesos laborales	20	¿Para usted los procesos laborales que se generan en la institución se realizan de manera oportuna?	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativas del Contribuyente

Definición de la dimensión:

Arellano Cueva (2010), dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perspectiva superada	21	¿La perspectiva que suele tener sobre la atención al contribuyente es superada?	4	4	4	
Expectativas del servicio	22	¿Las expectativas sobre los servicios que brinda la institución son satisfactorios?	4	4	4	
	23	¿La institución cumple con las expectativas de servicio que usted tiene sobre ella?	4	4	4	
Necesidades del contribuyente	24	¿Las necesidades que usted presenta son concretadas por la institución de manera satisfactoria?	4	4	4	

Dimensión 3: Orientación al Contribuyente

Definición de la dimensión:

Saxe Y Weitz (1982) indican a la orientación al contribuyente como el comportamiento del personal de servicio que ayuda a los usuarios a tomar una decisión de tomar un servicio que se brinda, para satisfacer sus necesidades a largo plazo.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los procedimientos	25	¿Los servidores públicos cuentan con los conocimientos de los procedimientos que usted realizo?	4	4	4	
	26	¿El funcionario público cuenta con amplio conocimiento de los procedimientos por el cual usted realiza sus trámites o consultas en la institución?				
Compromiso con el contribuyente	27	¿Siente usted que los servidores públicos están comprometidos con el contribuyente?	4	4	4	
Comprensión a las necesidades de contribuyente	28	¿Percibe usted que los servidores públicos tienen comprensión con las necesidades que necesita?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

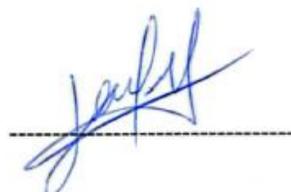
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Zarate Cordova Jennifer Katherine

DNI: 42739988

Especialidad del validador: Política y Gestión Universitaria

11 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.

🔍 BUSCAR

🖨️ IMPRIMIR

✖️ LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZARATE CORDOVA, JENNIFER KATHERINE DNI 42739988	INGENIERA INFORMATICA Fecha de diploma: 16/06/2010 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ZARATE CORDOVA, JENNIFER KATHERINE DNI 42739988	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA INFORMATICA Fecha de diploma: 31/01/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ZARATE CORDOVA, JENNIFER KATHERINE DNI 42739988	MAGÍSTER EN POLÍTICA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 15/02/17 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/03/2015 Fecha egreso: 05/12/2016	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Venegas Rodriguez Pedro Bernabe
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Administrativa
Institución donde labora:	Universidad Continental
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023
Autor (a):	CRISTOPHER EDU POMA ZARATE
Objetivo:	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho – 2023
Administración:	Cuestionario
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Calidad de servicio
Dimensiones:	Asistencia personalizada, capacidad de solución, competencias personales.
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio elaborado por Christopher Edu Poma Zarate en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Servicio

Definición de la variable:

Zouari y Abdelhedi (2021), indican que, es la evaluación que hace el usuario del estado del servicio que recibe, a raíz de ello significa que no debería haber errores en el servicio. Además, se forma como un conocimiento de excelencia que debe ser brindada para los usuarios de la organización.

Dimensión 1: Asistencia Personalizada

Definición de la dimensión:

Sebastián y Sánchez (1999) indican que es, una práctica común para hacer que los usuarios perciban que son únicas e importantes y para que se atiendan sus necesidades.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1	¿La institución le brinda confianza al solicitar y manejar sus datos personales cuando usted realiza algún trámite o consulta?	4	4	4	
Privacidad	2	¿Es importante la privacidad sobre los tramites o desarrollo de consultas que usted realiza en la institución?	4	4	4	
Comunicación	3	¿Desearía que la institución tenga mayor comunicación y seguimiento sobre los tramites que usted realiza?	4	4	4	
	4	¿La comunicación entre la institución y usted se da de manera óptima cuando realiza consultas o realiza algún trámite?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de Solución

Definición de la dimensión:

Arellano Cueva (2010), nos dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición constante en brindar apoyo al contribuyente	5	¿El apoyo que ofrece la institución es suficiente para los procesos que usted realiza?	4	4	4	
	6	¿Siente que la institución le brinda el mayor apoyo en la solución de sus problemas tributarios?	4	4	4	
Eficacia	7	¿Las soluciones que usted obtiene por parte de la institución son de manera eficaz?	4	4	4	
Flexibilidad	8	¿Para usted la institución es flexible con las fechas establecidas de la entrega de la documentación que se le solicita?	4	4	4	

Dimensión 3: Competencias Personales

Definición de la dimensión:

Climent (2009), dice que son determinadas situaciones y contextos, las herramientas de formación del individuo se superan activamente en su desarrollo y desarrollo personal, social y profesional.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Auto Control	12	¿Al momento de ser atendido por un servidor público de la institución percibe autocontrol ante los inconvenientes que se generan?	4	4	4	
Liderazgo	13	¿Percibe usted que hay capacidad de liderazgo entre los funcionarios de la institución?	4	4	4	
Gestión del Tiempo	14	¿Con base de su experiencia, los funcionarios públicos tienen una buena gestión del tiempo?	4	4	4	
Responsabilidad	15	¿Las necesidades que son generadas en los procesos que usted realiza en la institución son cubiertas de manera oportuna?	4	4	4	
	16	¿Los funcionarios públicos son responsables en los procesos que usted realiza en la institución?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Venegas Rodríguez Pedro Bernabe **DNI:** 40144404

Especialidad del validador: Administración Estratégica de Empresas

11 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Venegas Rodriguez Pedro Bernabe
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Administrativa
Institución donde labora:	Universidad Continental
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023
Autor (a):	CRISTOPHER EDU POMA ZARATE
Objetivo:	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho – 2023
Administración:	Cuestionario
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Atención al contribuyente
Dimensiones:	Respu esta rápida, expectativas de contribuyente, orientación al contribuyente
Confiabilidad:	
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles o rango:	3
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Atención al Contribuyente elaborado por Christopher Edu Poma Zarate en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al Contribuyente

Definición de la variable:

Es un conglomerado de estrategias desarrolladas por una institución para complacer las necesidades y expectativas de los contribuyentes externos, y brindar un mejor trato a los usuarios que las distintas entidades que hay en el país. Serna Gómez (2006)

Dimensión 1: Respuesta Rápida

Definición de la dimensión:

La respuesta rápida que está relacionada con acciones basadas en conocimientos logrados y al ingenio que se desarrolla y que permitan a las instituciones comprender y tomar acciones con eficacia; se ocupa de la ejecución de las acciones, la velocidad y la coordinación de la ejecución y la revisión periódica de las acciones. Liao et al. (2003).

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	17	¿De acuerdo con la atención que recibe por parte de la institución es rápido el trámite o consulta que usted necesita?	4	4	4	
Eficiencia	18	¿La atención que usted recibe por parte de la institución es de manera eficiente?	4	4	4	
Prestar pronta atención	19	¿Recibe pronta atención al ingresar al establecimiento de la institución?	4	4	4	
Procesos laborales	20	¿Para usted los procesos laborales que se generan en la institución se realizan de manera oportuna?	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativas del Contribuyente

Definición de la dimensión:

Arellano Cueva (2010), nos dice que es el deseo de apoyar a los clientes y ofrecerles un grato y rápido servicio; esto significa que los empleados de la empresa tienen la inclinación adecuada para brindar un servicio ágil y eficiente, por lo que necesitan estar informados sobre los problemas importantes e inconvenientes de los clientes para que puedan sugerir mejoras.

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perspectiva superada	21	¿La perspectiva que suele tener sobre la atención al contribuyente es superada?	4	4	4	
Expectativas del servicio	22	¿Las expectativas sobre los servicios que brinda la institución son satisfactorios?	4	4	4	
	23	¿La institución cumple con las expectativas de servicio que usted tiene sobre ella?	4	4	4	
Necesidades del contribuyente	24	¿Las necesidades que usted presenta son concretadas por la institución de manera satisfactoria?	4	4	4	

Dimensión 3: Orientación al Contribuyente

Definición de la dimensión:

Saxe Y Weitz (1982) indican a la orientación al contribuyente como el comportamiento del personal de servicio que ayuda a los usuarios a tomar una decisión de tomar un servicio que se brinda, para satisfacer sus necesidades a largo plazo.

Indicadores	Nº	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los procedimientos	25	¿Los servidores públicos cuentan con los conocimientos de los procedimientos que usted realizó?	4	4	4	
	26	¿El funcionario público cuenta con amplio conocimiento de los procedimientos por el cual usted realiza sus trámites o consultas en la institución?				
Compromiso con el contribuyente	27	¿Siente usted que los servidores públicos están comprometidos con el contribuyente?	4	4	4	
Comprensión a las necesidades de contribuyente	28	¿Percibe usted que los servidores públicos tienen comprensión con las necesidades que necesita?	4	4	4	

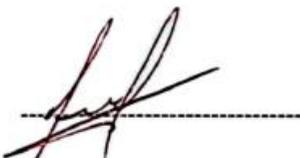
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Venegas Rodríguez Pedro Bernabe DNI: 40144404

Especialidad del validador: Administración Estratégica de Empresas

11 de mayo del 2023


Firma del Experto Informante.

BUSCAR

IMPRIMIR

LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí.](#)

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VENEGAS RODRIGUEZ, PEDRO BERNABE DNI 40144404	BACHILLER EN ADMINISTRACION MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 12/09/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE CIENCIAS E INGENIERIA <i>PERU</i>
VENEGAS RODRIGUEZ, PEDRO BERNABE DNI 40144404	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE CIENCIAS E INGENIERIA <i>PERU</i>
VENEGAS RODRIGUEZ, PEDRO BERNABE DNI 40144404	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 19/08/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 06

Tabla 9: Matriz de consistencia

Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Calidad de Servicio				
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.	Existe relación entre la calidad de servicio con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Asistencia Personalizada	Confianza	1	"ORDINAL Siempre =5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca =1"	"Malo 16-37 Regular 38-58 Bueno 59-80"
				Privacidad	2 - 3		
				Comunicación	4 - 5		
			Capacidad de Solución	Disposición constante en brindar apoyo al contribuyente	6, 7		
Eficacia	8, 9, 10						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Flexibilidad	11		
P1. ¿Como se relaciona las competencias personales de los funcionarios con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?	O1. Determinar de qué manera se relaciona la asistencia personalizada con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.	H1. Existe relación entre las competencias personales con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023	Competencias Personales	Auto Control	12		
				Liderazgo	13		
				Gestión del Tiempo	14		
				Responsabilidad	15 - 16		

		Variable 2/Dependiente: Atención al Contribuyente					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
P2. ¿Cuál es la relación entre la asistencia personalizada con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?	O2. Determinar cómo se relaciona las competencias personales de los funcionarios con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.	H2. Existe relación entre la capacidad de solución de los servidores públicos con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.	Respuesta Rápida	Rapidez	17	"ORDINAL Siempre =5 Casi siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca =1"	Malo 12-28 Regular 29-44 Bueno 45-60
				Eficiencia	18		
				Prestar pronta atención	19		
				Procesos laborales	20		
Expectativas del contribuyente	Perspectiva superada	21					
	Expectativas del servicio	22 - 23					
	Necesidades del contribuyente	24					
P3. ¿Como se relaciona la capacidad de solución de los servidores públicos con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023?	O3. Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de solución de los servidores públicos con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.	H3. Existe relación entre la asistencia personalizada con la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023.	Orientación al contribuyente	Conocimiento de los procedimientos	25 - 26		
				Compromiso con el contribuyente	27		
				Comprensión a las necesidades de contribuyente	28		

Diseño de investigación:	Técnicas e instrumentos:	Población y Muestra:	Método de análisis de datos
Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Método: Correlacional Diseño: No experimental	Técnicas: - Encuesta Instrumentos: - Cuestionarios	Población: 200 Muestra: 132	Análisis descriptivo: - A través de tablas Análisis inferencial: - Mediante prueba Rho de Spearman.

Anexo 07

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,074	132	,000
Atención al contribuyente	,116	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho - 2023", cuyo autor es POMA ZARATE CRISTOPHER EDU, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID: 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 11- 08-2023 21:21:55

Código documento Trilce: TRI - 0637661